

Matkailualan perustutkinto

Matkailualan perustutkinto

Matkailualalla tarkoitetaan matkailijoiden tarvitsemien kuljetus-, majoitus, ravitsemis- ja ohjelmapalvelujen myyntiä ja neuvontaa sekä ohjelma- ja muiden palvelujen järjestämistä erilaisissa matkailuyrityksissä.

Perusteen nimi	Matkailualan perustutkinto
Määräyksen diaarinumero	65/011/2014
Koulutuskoodit	Matkailualan perustutkinto (381106)
Osaamisalat	Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisala (1569) Matkailupalvelujen osaamisala (1568)
Tutkintonimikkeet	Matkailuvirkailija (10062) Matkailupalvelujen tuottaja (10061)
Voimaantulo	01.08.2016

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	5
2.1. Huippuosaajana toimiminen, 15 osp.	5
2.2. Majoituspalvelut, 15 osp.	9
2.3. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 9 osp.	13
2.4. Matkailu- ja matkatoimistopalvelut, 15 osp.	21
2.5. Matkailualan asiakaspalvelu, 30 osp.	27
2.6. Matkailukiinteistön ja -ympäristön hoito, 15 osp.	32
2.7. Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, 15 osp.	35
2.8. Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta, 45 osp.	39
2.9. Matkailupalvelujen toteuttaminen, 45 osp.	46
2.10. Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 20 osp.	52
2.11. Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö, 15 osp.	55
2.12. Opastuspalvelut, 20 osp.	58
2.13. Puhdistuspalvelut matkailukohteessa, 15 osp.	63
2.14. Rakennelmien valmistus ja kunnossapito matkailupalveluissa, 15 osp.	66
2.15. Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut, 15 osp.	70
2.16. Sosiaalinen ja kulttuurinen osaaminen, 7 osp.	74
2.17. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp.	83
2.18. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp.	85
2.19. Yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittava osaaminen, 8 osp.	118
2.20. Yrityksessä toimiminen, 15 osp.	132
2.21. Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp.	137
3. Ammattialan kuvaus.	143
4. Ammattialan arvoperusta.	145
5. Tutkinnon tavoitteet.	146
5.1. Matkailupalvelujen osaamisala.	146
5.2. Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisala.	147
6. Elinikäisen oppimisen avaintaitojen kuvaus.	148

1. Tutkinnon muodostuminen

Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettava perustutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (135 osaamispistettä), yhteisistä tutkinnon osista (35 osaamispistettä) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista (10 osaamispistettä). Ammatillisen perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa opiskelija voi yksilöllisesti sisällyttää perustutkintoonsa enemmän tutkinnon osia, jos se on tarpeellista työelämän alakohtaisten tai paikallisten ammattitaitovaatimusten tai opiskelijan ammattitaidon syventämisen kannalta.

Matkailualan perustutkinto sisältää kaksi osaamisalaa, matkailupalvelujen osaamisalan (matkailupalvelujen tuottaja) ja matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan (matkailuvirkailija).

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 135 OSP	
Pakollinen tutkinnon osa 30 osp	
Matkailualan asiakaspalvelu, 30 osp, P	
Matkailupalvelujen osaamisala 45 osp	
Matkailupalvelujen toteuttaminen, 45 osp, P	
Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisala 45 osp	
Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta, 45 osp, P	
Valinnaiset tutkinnon osat 60 osp	
Majoituspalvelut, 15 osp	
Matkailukiinteistön ja -ympäristön hoito, 15 osp	
Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, 15 osp	
Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 20 osp	
Matkailu- ja matkatoimistopalvelut, 15 osp	
Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö, 15 osp	
Opastuspalvelut, 20 osp	
Puhdistuspalvelut matkailukohteessa, 15 osp	
Rakennelmien valmistus ja kunnossapito matkailupalveluissa, 15 osp	
Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut, 15 osp	
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp	
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp	
Yrityksessä toimiminen, 15 osp	
Huippuosaajana toimiminen, 15 osp	
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta 10-15 osp	
Tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta	
<i>Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp</i>	
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvia tutkinnon osia 5-15 osp	
<i>Tämä voi sisältää työelämän alueellisten ja paikallisten ammattitaitovaatimusten ja opiskelijan ammattitaidon syventämistarpeiden mukaisia tutkinnon osia, joiden tulee vastata laajemmin paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin kuin pelkästään yhden yrityksen tarpeisiin. Nämä tutkinnon osat nimetään työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja niille määritellään laajuus osaamispisteinä (5-15 osp). Lisäksi määritellään tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, osaamisen arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat Opetushallituksen määräyksen (Osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen mitoituksen periaatteet ja arvosanojen muuntaminen ammatillisessa peruskoulutuksessa 93/011/2014) liitteessä olevan arviointitaulukon mukaisesti.</i>	
Tutkinnon osa vapaasti valittavista tutkinnon osista 5-15 osp	
YHTEISET TUTKINNON OSAT 35 OSP	
<i>Tutkinnon perusteissa määrättyjen osa-alueiden valinnaisten osaamistavoitteiden lisäksi tai niiden sijaan koulutuksen järjestäjä voi päättää erillaisuuksia muita valinnaisia osaamistavoitteita. Koulutuksen järjestäjän itse päättämille valinnaisille osaamistavoitteille määritellään osaamisen arviointi ja laajuus osaamispisteinä. Tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet voivat olla myös opiskelijan aikaisemmin hankkimaa osaamista, joka tukee kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden osaamistavoitteita.</i>	

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp, P
Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 9 osp, P
Yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittava osaaminen, 8 osp, P
Sosiaalinen ja kulttuurinen osaaminen, 7 osp, P
VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT 10 OSP <i>Vapaasti valittavat tutkinnon osat (10 osp) tukevat tutkinnon ammattitaitovaatimuksia ja osaamistavoitteita ja ne voivat koostua yhdestä tai useammasta tutkinnon osasta. Tutkinnon osat voivat olla seuraavia:</i>
Ammatillisia tutkinnon osia 10 osp <i>Tämä voi sisältää ammatillisia tutkinnon osia oman tai jonkin muun koulutusalan ammatillisista perustutkinnoista, ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista.</i>
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvia tutkinnon osia 10 osp <i>Tämä voi sisältää työelämän alueellisten ja paikallisten ammattitaitovaatimusten ja opiskelijan ammattitaidon syventämistarpeiden mukaisia tutkinnon osia, joiden tulee vastata laajemmin paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin kuin pelkästään yhden yrityksen tarpeisiin. Nämä tutkinnon osat nimetään työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja niille määritellään laajuus osaamispisteinä. Lisäksi määritellään tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, osaamisen arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat Opetushallituksen määräyksen (Osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen mitoituksen periaatteet ja arvosanojen muuntaminen ammatillisessa peruskoulutuksessa 93/011/2014) liitteessä olevan arviointitaulukon mukaisesti.</i>
Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita tai lukio-opintoja 10 osp <i>Tämä voi sisältää ammatillisen perustutkinnon yhteisiä tutkinnon osia tai niiden osa-alueita tai lukio-opintoja, jotka toteutetaan lukion opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti.</i>
Jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevia opintoja 10 osp <i>Tämä voi sisältää jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevia tutkinnon osia. Nämä tutkinnon osat nimetään ja niille määritellään laajuus osaamispisteinä. Lisäksi voidaan määritellä tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset tai osaamistavoitteet, osaamisen arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat. Osaaminen voidaan koulutuksen järjestäjän päätöksellä arvioida asteikolla hyväksytty/hylätty. Mikäli käytetään arviointiasteikkoa T1-K3, määrittelyssä voidaan hyödyntää Opetushallituksen määräyksen (Osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen mitoituksen periaatteet ja arvosanojen muuntaminen ammatillisessa peruskoulutuksessa 93/011/2014) liitteessä olevaa arviointitaulukkoa.</i>
Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuvia yksilöllisiä tutkinnon osia 10 osp <i>Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuvat yksilölliset tutkinnon osat voivat olla oman tai muiden alojen työssä, itsenäisessä ammatin harjoittamisessa tai yrittämisessä hankittua osaamista. Nämä tutkinnon osat nimetään ja niille määritellään laajuus osaamispisteinä. Lisäksi voidaan määritellä tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, osaamisen arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat. Osaaminen voidaan koulutuksen järjestäjän päätöksellä arvioida asteikolla hyväksytty/hylätty. Mikäli käytetään arviointiasteikkoa T1-K3, määrittelyssä voidaan hyödyntää Opetushallituksen määräyksen (Osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen mitoituksen periaatteet ja arvosanojen muuntaminen ammatillisessa peruskoulutuksessa 93/011/2014) liitteessä olevaa arviointitaulukkoa.</i>
TUTKINTOA YKSILÖLLISESTI LAAJENTAVAT TUTKINNON OSAT <i>Ammatillisessa peruskoulutuksessa opiskelija voi yksilöllisesti sisällyttää perustutkintoonsa enemmän tutkinnon osia, jos se on tarpeellista työelämän alakohtaisten tai paikallisten</i>

ammattitaitovaatimusten tai opiskelijan ammattitaidon syventämisen kannalta. Ne voivat olla ammatillisia tutkinnon osia tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvia tutkinnon osia.

2. Tutkinnon osat

2.1. Huippuosaajana toimiminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- työskennellä alan huippuosaamista vaativissa tehtävissä
- hallita alan työt ja työtehtäväkokonaisuudet sekä laajan materiaalivalikoiman
- huomioida huipputuotannon, -tuotteen tai -palvelun laatuvaatimukset
- ratkoa ongelmia ja sopeutua muutoksiin
- varmistaa työturvallisuusmääräyksien ja -ohjeiden toteutumisen
- kommunikoida asiakkaan kanssa äidinkielellään ja vähintään yhdellä itselleen vieraalla kielellä
- arvioida ja uudistaa omaa osaamistaan
- mitoittaa omat henkiset voimavaransa työtehtävän mukaan
- kehittää työtä ja työympäristöä
- toimia alan verkostoissa
- osallistua työyhteisön kehittämiseen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä toimimalla huippuosaamista vaativissa oman alan työtilanteissa. Osaaminen on mahdollista osoittaa myös kansallisissa ja kansainvälisissä kilpailutilanteissa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Työn suunnittelu	
Kiitettävä K3	• asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä itsenäisesti ja aikataulun realistiseksi ja vaiheiltaan toteuttamiskelpoiseksi muuttuvissa olosuhteissa huomioiden korkeat laatuvaatimukset ja kykenee tarvittaessa muuttamaan suunnitelmaa
Hyvä H2	• asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä ja aikataulun realistiseksi ja toteuttamiskelpoiseksi muuttuvissa olosuhteissa huomioiden korkeat laatuvaatimukset
Tyydyttävä T1	• asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä ja aikataulun realistiseksi ja toteuttamiskelpoiseksi huomioiden korkeat laatuvaatimukset

Työn arviointi	
Kiitettävä K3	arvioi realistisesti työnsä onnistumista ja omaa osaamistaan sekä perustelee arviotaan ja määrittelee kehittämistarpeitaan
Hyvä H2	arvioi realistisesti työnsä onnistumista ja omaa osaamistaan sekä perustelee arviotaan
Tyydyttävä T1	arvioi työnsä onnistumista ja omaa osaamistaan

Toimiminen työssä ja työyhteisössä	
Kiitettävä K3	osallistuu työyhteisön työhyvinvoinnin kehittämiseen sekä tukee yhdessä muiden kanssa työympäristön kehittymistä huippuosaamisen vaatimalle tasolle.
Hyvä H2	pyrkii aktiivisesti edistämään työyhteisön työhyvinvointia sekä kehittämään työympäristöään yhdessä muiden kanssa.
Tyydyttävä T1	toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi sekä kehittää työympäristöään yhdessä muiden kanssa.

TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työtehtävään ja työympäristöön soveltuvan työmenetelmän ja työvälineiden sekä materiaalin valinta ja käyttö	
Kiitettävä K3	- valitsee rohkeasti uusiakin työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja sekä käyttää niitä sujuvasti muuttuvissa tilanteissa - työskentelee järjestelmällisesti, tarkasti ja varmasti sekä luovasti ja innovatiivisesti
Hyvä H2	- valitsee omatoimisesti työmenetelmät, työvälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä muuttuvissa tilanteissa - työskentelee huolellisesti ja rauhallisesti sekä luovasti ja innovatiivisesti
Tyydyttävä T1	- käyttää omatoimisesti työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja - työskentelee huolellisesti

Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta	
Kiitettävä K3	- toimii sitoutuneesti yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti sekä kehittää toimintamalleja näiden tavoitteiden aikaansaamiseksi - kehittää aktiivisesti osaamistaan ja työtapojaan haastavien työtehtävien tasolle
Hyvä H2	- toimii aktiivisesti yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti ja havaitsee kehittämiskohteita - kehittää aktiivisesti osaamistaan ja työtapojaan
Tyydyttävä T1	- toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti - kehittää osaamistaan ja työtapojaan

Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta	
Kiitettävä K3	- työskentelee yrittäjämäisellä asenteella huomioiden ajan ja muut käytettävissä olevat resurssit kustannustehokkaasti ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi - korjaa toimintaa sovittujen ratkaisujen mukaan - edistää itsenäisesti toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita - ennakoi muutoksia, jotta voi helpommin sopeutua niihin ja työskentelee pitkäjänteisesti työtään itsenäisesti kehittäen huippuosaamista vaativissa työtehtävissä.
Hyvä H2	- toimii oma-aloitteisesti aika ja muut käytettävissä olevat resurssit huomioiden kustannustehokkaasti ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi - neuvottelee ja etsii ratkaisuja poikkeamille - edistää aktiivisesti toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita - sopeutuu nopeasti muutoksiin ja työskentelee pitkäjänteisesti työtään kehittäen huippuosaamista vaativissa työtehtävissä.
Tyydyttävä T1	- toimii aika- ja muut käytettävissä olevat resurssit huomioiden kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti - havaitsee poikkeamia - toimii työssään edistään pysyviä asiakassuhteita - sopeutuu muutoksiin ja työskentelee pitkäjänteisesti huippuosaamista vaativissa työtehtävissä.

TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Työssä tarvittavan tiedon hallinta ja soveltaminen	
Kiitettävä K3	hankkii ja soveltaa itsenäisesti työssä tarvittavaa tietoa vaihtelevissa työtilanteissa ja perustelee ratkaisujaan hankkimansa tiedon pohjalta.
Hyvä H2	hankkii ja soveltaa työssä tarvittavaa tietoa omatoimisesti ja pystyy ratkomaan ongelmatilanteita yhdessä muiden kanssa.
Tyydyttävä T1	hankkii ja käyttää työssä tarvittavaa tietoa omatoimisesti ja kysyy tarvittaessa neuvoa.

ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Kiitettävä K3	- uudistaa omaa osaamistaan yksilöllisen kehityssuunnitelman mukaisesti niin, että se tukee kasvua alan huippuammattilaiseksi - selviytyy itsenäisesti ongelmatilanteista ja pystyy perustelemaan valintansa
Hyvä H2	- laatii itselleen yksilöllisen kehityssuunnitelman omista lähtökohdistaan niin, että se tukee kasvua alan huippuammattilaiseksi - selviytyy itsenäisesti ongelmatilanteista
Tyydyttävä T1	- laatii itselleen yksilöllisen kehityssuunnitelman omista lähtökohdistaan - selviytyy tavallisimmista ongelmatilanteista oppimateriaaleja ja ohjekirjoja hyödyntäen

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	• kommunikoi sujuvasti asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä omalla kielellään sekä vähintään yhdellä itselle vieraalla kielellä • toimii työryhmän aktiivisena jäsenenä ja työyhteisön huippuammattilaisena osaamistaan muille välittäen
Hyvä H2	• kommunikoi asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä omalla kielellään sekä vähintään yhdellä itselle vieraalla kielellä • toimii työryhmän aktiivisena jäsenenä ja sopeutuu hyvin työyhteisöön
Tyydyttävä T1	• kommunikoi asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä omalla kielellään sekä välttävästi vähintään yhdellä itselle vieraalla kielellä • toimii työryhmän aktiivisena jäsenenä ja sopeutuu työyhteisöön

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	• käyttäytyy hyvin ja noudattaa työaikoja • on ylpeä ammatistaan ja osaamisestaan, toimii vastuullisesti ja kehittää työtään alan ammattieettisten periaatteiden mukaan
Hyvä H2	• käyttäytyy asiallisesti ja noudattaa työaikoja • toimii vastuullisesti ja oma-aloitteisesti alan ammattieettisten periaatteiden mukaan
Tyydyttävä T1	• käyttäytyy työpaikan sääntöjen mukaisesti ja noudattaa työaikoja • toimii vastuullisesti ja noudattaa alan ammattieettisiä periaatteita

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	• ottaa vastuun oman ja työtiimin toiminnan työturvallisuudesta, noudattaa työturvallisuusmääräyksiä ja -ohjeita sekä havaitsee ilmoittaa havaitsemistaan työhönsä liittyvistä vaaroista • työskentelee ergonomisesti ja pitää työympäristönsä siistinä koko työprosessin ajan myös haasteellisissa työtilanteissa ja osallistuu työolosuhteiden kehittämiseen • ylläpitää aktiivisesti omaa työhyvinvointiaan, edistää terveellisiä elämäntapoja sekä kannustaa tähän myös muita työyhteisön jäseniä.
Hyvä H2	• ottaa vastuun oman toimintansa työturvallisuudesta ja havaitsee työhönsä liittyvät vaarat sekä noudattaa työturvallisuusmääräyksiä ja -ohjeita • työskentelee ergonomisesti ja pitää työympäristönsä siistinä koko työprosessin ajan myös haasteellisissa työtilanteissa • ylläpitää aktiivisesti omaa työhyvinvointiaan ja edistää terveellisiä elämäntapoja.
Tyydyttävä T1	• ottaa vastuun oman toimintansa työturvallisuudesta ja noudattaa työturvallisuusmääräyksiä ja -ohjeita • työskentelee ergonomisesti ja pitää työympäristönsä siistinä koko työprosessin ajan • ylläpitää omaa työhyvinvointiaan ja noudattaa terveellisiä elämäntapoja.

2.2. Majoituspalvelut, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja muita asiakastiloja
- hoitaa varausjärjestelyjä, vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita
- valmistaa aamiaisia, laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille
- perii maksuja tai välittää tietoja laskutusta varten.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa leirintäalueilla, loma- ja mökkikylissä, maaseutumatkailuyrityksissä, aamiaismajoitusyrityksissä tai muissa vastaavissa majoitusalan yrityksissä.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Asiakastilojen kunnostaminen	
Kiitettävä K3	• kunnostaa ja huoltaa itsenäisesti majoitustilat ja tarvittaessa lämmitteä saunan ja kunnostaa myös saunatilat • huolehtii oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet
Hyvä H2	• kunnostaa ja huoltaa ohjeen mukaan majoitustilat ja tarvittaessa lämmitteä saunan ja kunnostaa myös saunatilat • huolehtii ohjeen mukaan ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet
Tyydyttävä T1	• kunnostaa ja huoltaa ohjattuna majoitustilat ja tarvittaessa lämmitteä saunan ja kunnostaa myös saunatilat • huolehtii ohjattuna ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet

Asiakkaan vastaanottaminen ja majoittaminen	
Kiitettävä K3	- tervehtii, huomioi asiakkaat toimipaikan toimintatavan mukaisesti ja palvelee matkailijoita eri tilanteissa - tiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita omaaloitteisesti sekä esittelee asiakkaille vaihtoehtoisia palveluja ja mahdollisuuksia, löytää erilaisille asiakkaille vaihtoehtoisia palveluja toimipaikasta tai ympäristöstä
Hyvä H2	- tervehtii ja huomioi asiakkaat ja palvelee matkailijoita eri tilanteissa - tiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita oma aloitteisesti sekä esittelee asiakkaille toimipaikan vaihtoehtoisia palveluja ja mahdollisuuksia
Tyydyttävä T1	- tervehtii ja huomioi asiakkaat ja palvelee matkailijoita tavanomaisissa tilanteissa - tiedustelee ohjattuna asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä esittelee asiakkaille toimipaikan palveluja ja mahdollisuuksia

Palvelun päättäminen	
Kiitettävä K3	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun eri maksutavoilla ja tiedustelee aktiivisesti palautetta.
Hyvä H2	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun eri maksutavoilla ja tiedustelee palautetta ohjeen mukaan.
Tyydyttävä T1	kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudestaan, perii maksun ohjatusti eri maksutavoilla ja ottaa vastaan palautteen.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Asiakas- ja työtilojen puhtaanapidosta huolehtiminen	
Kiitettävä K3	valitsee ja käyttää tilanteen mukaan, itsenäisesti ja omaaloitteisesti tarkoituksenmukaisia puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä
Hyvä H2	valitsee ja käyttää itsenäisesti tarkoituksenmukaisia puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä
Tyydyttävä T1	valitsee ja käyttää ohjatusti puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä

Aamiaisen järjestäminen	
Kiitettävä K3	- hoitaa omatoimisesti toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille - toimii hygieniavaatimusten mukaisesti - hoitaa itsenäisesti astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon
Hyvä H2	- hoitaa toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille - toimii hygieniavaatimusten mukaisesti - hoitaa ohjeiden mukaan astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon
Tyydyttävä T1	- hoitaa ohjatusti toimipaikan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaisen ja huolehtii kuljettamisen asiakkaille - toimii hygieniavaatimusten mukaisesti - hoitaa astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon tarviten toisinaan apua

Majoituksen varausja maksukäytänteiden hoitaminen	
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa itsenäisesti toimipaikan varauskäytänteen mukaisesti, tekee varauksia, vastaanottaa asiakkaita ja hoitaa maksujärjestelyt tai laskuttaa asiakasta - kokemusten perusteella ideoi ja antaa kehittämissuhteita toimipaikan majoituspalvelutoimintaan.
Hyvä H2	toimii toimipaikan varauskäytänteen mukaisesti, tekee varauksia, vastaanottaa asiakkaita ja hoitaa maksujärjestelyt tai laskuttaa asiakasta.
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna toimipaikan varauskäytänteen mukaisesti ja tavanomaisissa tilanteissa perii maksun tai välittää tiedot laskutusta varten.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Erialaisten majoituspalvelujen ja toimintaympäristöjen vertailu	
Kiitettävä K3	vertailee palvelutarjontaa ja erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja suhteessa muihin majoituspalveluyrityksiin
Hyvä H2	huomioi oman toimintaympäristön toiminnassa erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja
Tyydyttävä T1	huomioi omassa työssään erilaisten aamiaismajoitusta tarjoavien toimipaikkojen toiminta- ja palvelutapoja

Aamiaisen elintarvikkeiden ja valmistusvälineiden käyttö

Kiitettävä K3	tuntee aamiaisen valmistuksessa käytettäviä raaka-aineita ja valmistaa niistä itsenäisesti erilaisia ja laadukkaita aamiaisia.
Hyvä H2	perehtyy aamiaisen valmistuksessa käytettäviin raaka-aineisiin, niiden valmistusvälineisiin ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti.
Tyydyttävä T1	perehtyy aamiaisen valmistuksessa käytettäviin raaka-aineisiin ja valmistusvälineisiin ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti tarviten toisinaan apua.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö

Kiitettävä K3	- viestii erilaisissa tilanteissa asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palvellessaan asiakkaita - tekee oma-aloitteisesti ja aktiivisesti yhteistyötä työpaikassa ja toimintaympäristön muiden tahojen kanssa
Hyvä H2	- viestii asiallisesti, tilanteen huomioiden ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palvellessaan asiakkaita - tekee itsenäisesti yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa
Tyydyttävä T1	- viestii tavanomaisissa tilanteissa asiallisesti ja hyvien käytöstapojen mukaisesti palvellessaan asiakkaita - tekee työryhmän mukana yhteistyötä työpaikassaan muiden tahojen kanssa

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky

Kiitettävä K3	toimii itsenäisesti oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti
Hyvä H2	toimii ohjeen mukaan oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna oman, työyhteisön ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi turvallisuussuunnitelman mukaisesti

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.3. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 9 osp

Tutkinnon osan tulee sisältää kaikkien kolmen osa-alueen pakolliset osaamistavoitteet (yhteensä 6 osaamispistettä). Lisäksi tutkinnon osan tulee sisältää valinnaisia osaamistavoitteita miltä tahansa osa-alueelta tai osa-alueilta siten, että opiskelijalle kertyy yhteensä 9 osaamispisteen edestä matemaattis-luonnontieteellistä osaamista.

Matematiikka

Matematiikka

Pakolliset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa peruslaskutoimitukset, prosenttilaskennan ja mittayksiköiden muunnokset *oman alan* ja arkielämän edellyttämässä laajuudessa
- osaa laskea pinta-aloja ja tilavuuksia
- osaa soveltaa geometriaa *oman alan* tehtävien vaatimassa laajuudessa ja hahmottaa tilaa ja muotoja kolmiulotteisesti
- osaa käyttää sopivia matemaattisia menetelmiä *oman alan* ongelmien ratkaisussa
- osaa arvioida tulosten oikeellisuutta ja suuruusluokkaa
- osaa käyttää matemaattisten ongelmien ratkaisussa apuna laskinta, tietokonetta ja tarvittaessa muita matematiikan apuvälineitä.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Peruslaskutoimituksien ja prosenttilaskujen toteuttaminen sekä mittayksiköiden muuntaminen	
Kiitettävä K3	soveltaa ammattialalla ja arkielämään tarvittavia laskutoimituksia ja arvioi tulosten tarkkuustasoa
Hyvä H2	suorittaa sujuvasti ammattiin ja arkielämään liittyvät laskutoimitukset
Tyydyttävä T1	laskee tavanomaisimmat työtehtäviin ja arkielämään liittyvät laskutoimitukset

Pinta-alojen ja tilavuuksien laskeminen, geometrian soveltaminen	
Kiitettävä K3	soveltaa työtehtäviin pinta-ala- ja tilavuuslaskutoimituksia ja arvioi tuloksia
Hyvä H2	laskee sujuvasti tavanomaisimmat pinta-ala- ja tilavuuslaskutoimitukset
Tyydyttävä T1	laskee tavanomaisimmat pinta-ala- ja tilavuuslaskutoimitukset

Matemaattisten ongelmien ratkaiseminen	
Kiitettävä K3	soveltaa matemaattisia menetelmiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisussa ja asettelussa sekä arvioi tulosten luotettavuutta ja tarkkuustasoa
Hyvä H2	ratkaisee ammattiin liittyviä ongelmia matemaattisten menetelmien avulla
Tyydyttävä T1	ratkaisee työtehtäviin liittyvät keskeiset matemaattiset ongelmat hyödyntäen yksinkertaisia laskutoimituksia

Matemaattisten tulosten oikeellisuuden varmistaminen	
Kiitettävä K3	varmistaa monipuolisten laskelmien oikeellisuuden ja suuruusluokan
Hyvä H2	varmistaa laskelmien oikeellisuuden
Tyydyttävä T1	varmistaa yksinkertaisten laskelmien oikeellisuuden

Laskimen ja muiden apuvälineiden käyttäminen	
Kiitettävä K3	hyödyntää monipuolisesti ja tehokkaasti laskimen ja muiden apuvälineiden ominaisuuksia ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseen.
Hyvä H2	käyttää sujuvasti laskinta ja muita apuvälineitä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseen.
Tyydyttävä T1	käyttää laskinta ja muita apuvälineitä työtehtäviin liittyvien matemaattisten perustehtävien ratkaisemiseen.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa ilmaista muuttujien välisiä riippuvuuksia matemaattisilla lausekkeilla

- osaa muodostaa ja laatii *omaan alaan liittyviä* yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia
- osaa ratkaista *työssä* tarpeellisia matemaattisia tehtäviä yhtälöillä, päättelämällä tai kuvaajien avulla
- osaa arvioida tulosten oikeellisuutta ja suuruusluokkaa
- osaa soveltaa arki- ja työelämässä tarvittavaa talousmatematiikkaa, kuten kannattavuus-, kustannus-, verotus- ja lainalaskelmia
- osaa kerätä ja ryhmitellä *omaan alaan* liittyvää tietoa.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Matemaattisten lausekkeiden käyttäminen	
Kiitettävä K3	• muodostaa ja käyttää matemaattisia lausekkeita
Hyvä H2	• muodostaa ja käyttää yksinkertaisia matemaattisia lausekkeita
Tyydyttävä T1	• käyttää yksinkertaisia matemaattisia lausekkeita

Yhtälöiden, lausekkeiden, taulukoiden ja piirrosten käyttäminen alakohtaisissa tehtävissä	
Kiitettävä K3	• käyttää soveltaen yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia alakohtaisissa tehtävissä
Hyvä H2	• käyttää yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia alakohtaisissa tehtävissä
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjeen mukaan yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia alakohtaisissa tehtävissä

Talousmatematiikan soveltaminen	
Kiitettävä K3	• tekee kustannus- ja kannattavuusvertailuja käyttäen talousmatematiikkaa ja tekee vertailujen pohjalta perusteltuja johtopäätöksiä
Hyvä H2	• tekee kustannus- ja kannattavuusvertailuja käyttäen talousmatematiikkaa
Tyydyttävä T1	• tekee yksinkertaisia kustannus- ja kannattavuusvertailuja käyttäen talousmatematiikkaa

Matemaattisten tulosten oikeellisuuden varmistaminen	
Kiitettävä K3	• varmistaa monipuolisten laskelmien oikeellisuuden ja suuruusluokan
Hyvä H2	• varmistaa laskelmien oikeellisuuden
Tyydyttävä T1	• varmistaa yksinkertaisten laskelmien oikeellisuuden

Tiedon kerääminen ja ryhmitteleminen	
Kiitettävä K3	kerää tietoa monipuolisesti ja soveltaen ja käyttäen tiedonlähteenä tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ja ryhmittelee niiden pohjalta tietoa erilaisiin tarpeisiin.
Hyvä H2	kerää ja ryhmittelee tietoa tarpeen mukaan, käyttäen lähteenä tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä.
Tyydyttävä T1	kerää graafista ja taulukoitua tietoa eri lähteistä.

Fysiikka ja kemia

Fysiikka ja kemia

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Opiskelija

- osaa soveltaa *oman alan* kannalta keskeisiä fysiikan käsitteitä, ilmiöitä ja lainalaisuuksia
- osaa ottaa työssään huomioon *oman alan* kannalta keskeisiä kemian ilmiöitä ja aineiden erityisominaisuuksia
- osaa säilyttää, käyttää ja hävittää *omalla alalla* tarvittavia aineita.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Fysiikan käsitteiden, ilmiöiden ja lainalaisuuksien soveltaminen	
Kiitettävä K3	tuntee fysiikan käsitteitä ja lainalaisuuksia niin, että pystyy työtehtävissään itsenäisesti ottamaan huomioon niihin liittyvät ilmiöt
Hyvä H2	tuntee fysiikan käsitteitä ja lainalaisuuksia niin, että pystyy työtehtävissään ottamaan huomioon niihin liittyvät ilmiöt
Tyydyttävä T1	tuntee fysiikan käsitteitä ja lainalaisuuksia niin, että pystyy työtehtävissään ottamaan huomioon niihin liittyvät ilmiöt, mutta tarvitsee joissakin kohdin ohjausta

Kemiallisten aineiden ja niiden ominaisuuksien huomioon ottaminen työssä	
Kiitettävä K3	ottaa omatoimisesti huomioon työssään käytettävien tavallisimpien kemiallisten aineiden ominaisuudet, reaktiot ja ympäristöriskit niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta ja opastaa muitakin turvalliseen työskentelyyn
Hyvä H2	ottaa huomioon työssään käytettävien tavallisimpien kemiallisten aineiden ominaisuudet, reaktiot ja ympäristöriskit niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
Tyydyttävä T1	ottaa huomioon työssään käytettävien tavallisimpien kemiallisten aineiden ominaisuudet, reaktiot ja ympäristöriskit niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta, mutta tarvitsee jonkin verran ohjausta

Kemikaalien säilyttäminen, käsittely ja hävittäminen	
Kiitettävä K3	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja toimien itsenäisesti ja sujuvasti.
Hyvä H2	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja.
Tyydyttävä T1	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja, mutta tarvitsee osin ohjausta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa soveltaa *oman alan* kannalta keskeisiä mekaniikan, lämpöopin ja sähköopin peruskäsitteitä ja lainalaisuuksia ja ottaa ne huomioon työssään
- osaa valmistaa *alalla* tarvittavia aineeseoksia
- osaa tehdä kokeellisia havaintoja ja mittauksia *oman alan* kannalta keskeisistä fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä
- osaa kerätä, käsitellä ja analysoida tekemiään kokeellisia havaintoja ja mittauksia
- osaa arvioida saamiensa kokeellisten havaintojen ja mittauksien luotettavuutta, tarkkuutta ja mielekkyyttä.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä	
Kiitettävä K3	tuntee lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksia niin, että ottaa työtehtävissään itsenäisesti huomioon niihin liittyvät ilmiöt
Hyvä H2	tuntee lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksia niin, että ottaa työtehtävissään huomioon niihin liittyvät ilmiöt
Tyydyttävä T1	tuntee lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksia niin, että ottaa työtehtävissään huomioon niihin liittyvät ilmiöt, mutta tarvitsee joissakin kohdin ohjausta

Aineseosten valmistaminen	
Kiitettävä K3	laskee itsenäisesti ja joustavasti pitoisuuksia ja aineiden määriä myös reaktioyhtälöiden avulla erilaisissa työtilanteissa eri tietolähteistä hankkimansa tiedon mukaan
Hyvä H2	laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä myös reaktioyhtälöiden avulla sekä hankkii tietoa kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteista
Tyydyttävä T1	laskee ohjattuna pitoisuuksia ja aineiden määriä myös reaktioyhtälöiden avulla sekä hankkii ohjeen mukaan tietoa kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteista

Havainnointi ja mittaaminen	
Kiitettävä K3	• käyttää mittauksiin ja kokeelliseen havainnointiin sopivimpia menetelmiä ja välineitä sujuvasti ja toteuttaa työnsä järjestelmällisesti ja huolellisesti
Hyvä H2	• toteuttaa mittaukset ja kokeellisen havainnoinnin käyttäen tavallisimpia menetelmiä ja välineitä omatoimisesti
Tyydyttävä T1	• toteuttaa mittaukset ja kokeellisen havainnoinnin käyttäen tavallisimpia menetelmiä ja välineitä ohjatussa työtilanteessa

Mittaustulosten kerääminen, käsittely ja analysointi	
Kiitettävä K3	• kerää itsenäisesti mittaus- ja kokeellisen työskentelyn tulokset, esittää ne kuvaajilla ja taulukoilla ja laskee niistä lopullisen tuloksen analysoinnin jälkeen
Hyvä H2	• kerää mittaus- ja kokeellisen työskentelyn tulokset, esittää ne kuvaajilla ja taulukoilla ja laskee niistä lopullisen tuloksen analysoinnin jälkeen
Tyydyttävä T1	• kerää mittaus- ja kokeellisen työskentelyn tulokset, esittää ne mahdollisilla kuvaajilla ja taulukoilla ja laskee niistä lopullisen tuloksen, mutta tarvitsee joissakin asioissa ohjausta

Mittaustulosten luotettavuuden, tarkkuuden ja mielekkyyden arviointi	
Kiitettävä K3	• arvioi itsenäisesti mittaustulosten luotettavuutta ja määrittelee virhetekijät sekä ilmoittaa tuloksen oikealla tarkkuudella.
Hyvä H2	• arvioi mittaustulosten luotettavuutta ja määrittelee virhetekijöitä sekä ilmoittaa tuloksen oikealla tarkkuudella.
Tyydyttävä T1	• arvioi mittaustulosten luotettavuutta ja määrittelee joitakin virhetekijöitä sekä ilmoittaa tuloksen oikealla tarkkuudella, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta.

Tieto- ja viestintätekniikka sekä sen hyödyntäminen

Tieto- ja viestintätekniikka sekä sen hyödyntäminen

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija

- osaa käyttää yleisimpiä tieto- ja viestintätekniikan sovelluksia ja hyödyntää niiden käyttöön tarkoitettuja ohjeita ja oppaita
- osaa suojata verkkoidentiteettiään ja yksityisyyttään
- osaa toimia tekijänoikeus-, tietoturva- ja tietosuojaohjeiden ja -määräysten mukaisesti
- osaa tiedostojen eri säilytys- ja lähetysmuodot.

ARVIOINNIN KOHTEET

Tieto- ja viestintätekniikan sovellusten käyttäminen	
Kiitettävä K3	käyttää sovelluksia monipuolisesti eri tilanteiden ja tarpeiden mukaan
Hyvä H2	käyttää sujuvasti tarvitsemiaan sovelluksia
Tyydyttävä T1	käyttää tarvitsemiaan sovelluksia mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Ohjeiden ja oppaiden käyttäminen	
Kiitettävä K3	käyttää sujuvasti ohjeita ja oppaita ja ratkaisee niiden avulla erilaisia ongelmia
Hyvä H2	käyttää sujuvasti ohjeita ja oppaita
Tyydyttävä T1	käyttää ohjeita ja oppaita, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Verkkoidentiteetin ja yksityisyyden suojaaminen	
Kiitettävä K3	- luo verkkoidentiteetin, arvioi sen käyttöön liittyviä riskejä ja valitsee laitteisiin ja käyttötapoihin sopivat suojautumismenetelmät - valitsee erilaisiin tilanteisiin sopivan verkkoyhteyden suojaustason - osaa valita tilanteeseen sopivan turvallisen tavan koti- ja ulkomaiselle maksuliikenteelle
Hyvä H2	- luo verkkoidentiteetin sekä arvioi sen käyttöön liittyviä riskejä ja suojautumismenetelmiä - valitsee tilanteeseen sopivan verkkoyhteyden suojaustason - osaa valita turvallisen tavan koti- ja ulkomaiselle maksuliikenteelle
Tyydyttävä T1	- luo ohjattuna verkkoidentiteetin sekä arvioi sen käyttöön liittyviä riskejä ja suojautumismenetelmiä - valitsee ohjattuna tilanteeseen sopivan verkkoyhteyden suojaustason - osaa valita turvallisen tavan maksuliikenteelle kotimaassa

Ohjeiden ja määräysten noudattaminen	
Kiitettävä K3	- noudattaa itsenäisesti tekijänoikeus-, tietoturva- ja tietosujoaohjeita ja -määräyksiä, pitää tietojaan ajan tasalla ja ohjaa tarvittaessa muita - noudattaa verkonkäytön etikettiä
Hyvä H2	- noudattaa itsenäisesti tekijänoikeus-, tietoturva- ja tietosujoaohjeita ja -määräyksiä - noudattaa verkonkäytön etikettiä
Tyydyttävä T1	- noudattaa toiminnassaan tekijänoikeus-, tietoturva- ja tietosujoaohjeita ja -määräyksiä, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta - noudattaa verkonkäytön etikettiä

Tiedostojen säilyttäminen ja lähettäminen	
Kiitettävä K3	• valitsee tarkoituksenmukaiset tiedostojen säilytys- ja lähetyksmuodot huomioiden tietoturvan.
Hyvä H2	• valitsee tarkoituksenmukaiset tiedostojen säilytys- ja lähetyksmuodot.
Tyydyttävä T1	• osaa käyttää yleisimpiä tiedostojen säilytys- ja lähetyksmuotoja.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa perehtyä erilaisten tietojärjestelmien sovelluksiin, joita voidaan hyödyntää *omalla ammattialalla*
- osaa ratkaista yleisimpiin tieto- ja viestintätekniikan sovelluksiin liittyviä ongelmia
- osaa ottaa käyttöön uusia tieto- ja viestintätekniikan laitteita ja sovelluksia
- osaa toimia sähköisissä medioissa oman osaamisensa kehittämiseksi ja jakamiseksi
- osaa hyödyntää digitaalisia materiaaleja *ammattillisen kasvun* kuvaamisessa sekä osaamisensa ja ammattitaitonsa markkinoinnissa.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Ammattialakohtaisten tietojärjestelmäsovelluksien hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• hakee tietoa aktiivisesti ammattialalla tapahtuvasta tietojärjestelmäsovellusten kehittämisestä
Hyvä H2	• hakee tietoa ammattialalle kehitteillä olevista tietojärjestelmäsovelluksista
Tyydyttävä T1	• hakee tietoa itselleen uusista ammattialalla käytettävistä tietojärjestelmäsovelluksista

Laitteiden ja sovellusten käyttöön ottaminen	
Kiitettävä K3	• ottaa sujuvasti käyttöön itselleen uusia laitteita ja sovelluksia ja pystyy tarvittaessa opastamaan muita
Hyvä H2	• ottaa sujuvasti käyttöön itselleen uusia laitteita ja sovelluksia
Tyydyttävä T1	• ottaa käyttöön itselleen uusia laitteita ja sovelluksia mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Sähköisen median hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• hakee monipuolisesti alaansa liittyvää tietoa ja toimii aktiivisesti tv-verkkoja hyödyntävissä verkostoissa ja arvioi löytämänsä tietoa kriittisesti
Hyvä H2	• hakee alaansa liittyvää tietoa, toimii tv-verkkoja hyödyntävissä verkostoissa ja arvioi löytämänsä tietoa kriittisesti
Tyydyttävä T1	• hakee alaansa liittyvää tietoa, toimii tv-verkkoja hyödyntävissä verkostoissa ja arvioi löytämänsä tiedon käyttöarvoa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Digitaalisen materiaalin hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	kuvaa ammatillista osaamistaan monipuolisesti digitaalisilla materiaaleilla ja hyödyntää niitä tehokkaasti työnhaussa.
Hyvä H2	käyttää digitaalisia materiaaleja osaamisensa ja ammattitaitonsa kuvaamiseen ja hyödyntää niitä työnhaussa.
Tyydyttävä T1	käyttää digitaalisia materiaaleja osaamisensa ja ammattitaitonsa kuvaamiseen tarviten ajoittain ohjausta.

2.4. Matkailu- ja matkatoimistopalvelut, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- selvittää asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeita ja toiveita
- hakee tietoa, esittelee ja myy matkailupalvelutuotteita
- palvelee asiakkaita matkan tai matkailupalvelun suunnittelussa ja ostopäätöksen tekemisessä
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- tekee asiakaspalvelutilanteen päättämiseen liittyvät toimet
- tekee jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä henkilökohtaisesti asiakaspalvelutehtävissä matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, jossa hänellä on käytössään tarvittavat sähköiset tiedonhankintavälineet ja mahdollisuus koota matkailupalvelupaketteja. Yritys voi olla matkanjärjestäjän toimisto, incoming-toimisto, matka- tai matkailutoimisto tai liikenneyhtiön myyntitoimisto. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden selvittäminen	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita palveluhenkisesti, selvittää aktiivisesti ja myönteisen vuorovaikutteisesti asiakkaan toiveita ja tarpeita
Hyvä H2	palvelee asiakkaita ystävällisesti ja tiedustelee vuorovaikutteisesti asiakkaan toiveita ja tarpeita
Tyydyttävä T1	palvelee asiakkaita asiallisesti ja kyselee asiakkaan tarpeita

Matkailupalvelujen ja -tuotteiden esitleminen ja myyminen

Kiitettävä K3	• hakee tietoa, esittelee ja myy erilaisia matkailupalvelutuotteita tarjoten vaihtoehtoja asiakkaalle omaa asiantuntemustaan hyödyntäen • suunnittelee ja kokoaa eri matkailupalveluista tai -tuotteista matkailukokonaisuuden, joka vastaa asiakkaan toiveita, tai tarjoaa matkanjärjestäjien tuotannosta sopivia valmismatkoja • esittelee asiakkaille heidän tarpeidensa mukaisia palveluja hintoineen • tiedottaa tapauskohtaisesti oikeat varaus-, peruutus- ja maksuehdot • selvittää matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden ja tarjoaa ongelmatilanteissa alkuperäistä tuotetta vastaavia vaihtoehtoja
Hyvä H2	• hakee tietoa, esittelee ja myy ohjeiden mukaan yrityksen tuotevalikoimaan kuuluvia matkailupalvelutuotteita kotimaisia tai ulkomaisia tietojärjestelmiä ja tietolähteitä apuna käyttäen • suunnittelee ja kokoaa ohjeen mukaisia matkailupaketteja sekä esittelee asiakkaalle palveluja hintoineen • esittelee asiakkaille erilaisia palveluja hintoineen • tiedottaa ohjeen mukaan asiakasta varaus-, peruutus- ja maksuehdoista • selvittää ohjeiden mukaan matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden
Tyydyttävä T1	• hakee tietoa, esittelee ja myy ohjattuna tavanomaisia, yrityksen liikeidean mukaisia matkailupalvelutuotteita kotimaisia tai ulkomaisia tietojärjestelmiä ja tietolähteitä apunaan käyttäen • suunnittelee ja kokoaa matkailupaketteja ohjatusti sekä ilmoittaa asiakkaalle hinnan • tiedottaa ohjattuna asiakasta matkan varaus-, peruutus- ja maksuehdoista • selvittää ohjattuna matkailutuotteiden ja -palveluiden saatavuuden

Palvelutilanteen päättäminen	
Kiitettävä K3	• tuottaa ja toimittaa itsenäisesti asiakkaalle varausvahvistuksen • tekee itsenäisesti tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa maksujärjestelyt • päättää asiakaspalvelutilanteen itsenäisesti loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä (mm. lisämyynti) yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti • toimittaa oma-aloitteisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle
Hyvä H2	• tuottaa ja toimittaa asiakkaalle ohjeiden mukaisen varausvahvistuksen • tekee ohjeen mukaan tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa maksujärjestelyt ohjeen mukaisesti • päättää ohjeen mukaan asiakaspalvelutilanteen loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti • toimittaa ohjeiden mukaisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle
Tyydyttävä T1	• toimittaa asiakkaalle suullisen ja/tai kirjallisen varausvahvistuksen • tekee ohjatusti tarvittavat varaukset käytössä olevia varausjärjestelmiä apuna käyttäen sekä hoitaa ohjatusti maksujärjestelyt • päättää asiakaspalvelutilanteen ohjatusti loppuun saakka täyttäen sille asetetut tavoitteet myynnistä yrityksen liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti • toimittaa ohjattuna tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle

Jälkimarkkinoinnin toimenpiteiden tekeminen	
Kiitettävä K3	• tekee omatoimisesti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.
Hyvä H2	• tekee ohjeiden mukaisesti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.
Tyydyttävä T1	• tekee ohjeistetusti yrityksen jälkimarkkinoinnin toimenpiteitä.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Viestintävälineiden ja -laitteiden käyttäminen	
Kiitettävä K3	• käyttää monipuolisesti asiakastilanteen edellyttämiä viestintä- ja tiedonhankinta- välineitä sekä varausjärjestelmiä
Hyvä H2	• käyttää ohjeiden mukaisesti viestintä- ja tiedonhankintavälineitä sekä tarvittavia varausjärjestelmiä asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjatusti sähköisiä viestintä- ja tiedonhankintavälineitä sekä varausjärjestelmiä asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla

Materiaalin tuottaminen ja toimittaminen asiakkaalle	
Kiitettävä K3	• käyttää asiakkaille ja yhteistyötahoille toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä
Hyvä H2	• käyttää asiakkaille toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä
Tyydyttävä T1	• käyttää asiakkaille toimitettavien dokumenttien toimittamiseen tarvittavia tietoteknisiä välineitä

Maksutapojen hoitaminen	
Kiitettävä K3	• laskuttaa asiakasta ja vastaanottaa maksut itsenäisesti.
Hyvä H2	• laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjeiden mukaisesti.
Tyydyttävä T1	• laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjatusti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Tuotteiden ja palvelujen esitleminen	
Kiitettävä K3	• esittelee monipuolisesti kuljetus- ja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma-, tapahtuma- ja ravitsemispalveluja • yhdistää työssään matkailualueen matkanjärjestäjien, incoming-toimistojen ja agenttien tarjoamia tuotteita palvelukokonaisuuksiksi
Hyvä H2	• esittelee keskeisiä kuljetusja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma-, tapahtuma- ja ravitsemispalveluja • yhdistää matkailualueen tavallisimpia matkanjärjestäjien, incoming-toimistojen ja agenttien tarjoamia tuotteita
Tyydyttävä T1	• esittelee yleisimpiä kuljetusja majoituspalveluja sekä oheis- ja lisäpalveluja kuten ohjelma- ja ravitsemispalveluja

Matkailukohteiden ja liikenneyhteyksien esitleminen	
Kiitettävä K3	• esittelee yrityksen tärkeimpien kohteiden sijainnit ja tunnuspiirteet sekä kulkuyhteydet niihin • esittelee tärkeimmät liikennevälineet matkakohteeseen • etsii tietoa ja kertoo matkailijaa kiinnostavista tapahtumista osana tuotesittelyä
Hyvä H2	• esittelee yrityksen tavanomaisten kohteiden sijainnit sekä kulkuyhteydet niihin • esittelee tärkeimpiä liikennevälineitä matkakohteeseen • etsii tietoa matkailijaa kiinnostavista tapahtumista
Tyydyttävä T1	• esittelee ohjattuna yrityksen tärkeimpien kohteiden sijainnit ja kulkuyhteydet niihin • esittelee joitakin liikennevälineitä matkakohteeseen • etsii ohjeistettuna tietoa matkailijaa kiinnostavista tapahtumista

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Tyydyttävä T1	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Hyvä H2	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T1	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä

Matkapaketin ja valmismatkan myyntiin vaikuttavien viranomaismääräysten, ohjeistusten ja lainsäädännön soveltaminen	
Kiitettävä K3	- kertoo asiakkaille alan vakuutus- ja viisumipalvelut ja niitä tuottavat organisaatiot niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin ja tiedottaa niistä asiakkaille - tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan kotimaisen ja kansainvälisen lainsäädännön ja säädösten soveltamisen
Hyvä H2	- on perehtynyt ja kertoo asiakkaille yleisimmistä vakuutus- ja viisumipalveluista ja niitä tuottavista organisaatioista - tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan lainsäädännön ja säädösten soveltamisen
Tyydyttävä T1	- perehtyy työnsä kannalta tarpeellisiin vakuutus- ja viisumipalveluihin - tietää matkapaketin ja valmismatkan kokoamiseen ja myyntiin vaikuttavan lainsäädännön vaikutuksia

Matkailutuotteen hinnoitleminen	
Kiitettävä K3	tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan, ja hinnoittelee eri tuoteryhmien tuotteet näiden hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti.
Hyvä H2	tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan, ja hinnoittelee tavanomaisia tuotteita näiden hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti.
Tyydyttävä T1	hinnoittelee tuotteita tarviten joskus apua ja tietää, millä periaatteilla erityyppiset matkailutuotteet hinnoitellaan.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	hankkii aktiivisesti tietoa matkailupalveluiden kestävästä toimintavasta ja tiedottaa asiakkaille eri vaihtoehtoista
Hyvä H2	välittää tietoa matkailupalveluiden kestävästä toimintavasta
Tyydyttävä T1	välittää kysyttäessä tietoa yrityksen tarjoamien matkailupalveluiden kestävästä toimintavasta

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.5. Matkailualan asiakaspalvelu, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- valmistautuu matkailuympäristössä ja -tehtävissä tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin
- ottaa vastaan asiakkaita ja selvittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita
- palvelee kotimaisia ja kansainvälisiä asiakkaita matkailuyrityksen liikeideaa tai toimintatapaa noudattaen
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa työssään
- päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälkitoimia
- tekee yhteistyötä matkailualan yritysten tai organisaatioiden kanssa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla asiakaspalvelutilanteissa (opastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, majoitus- ja ravitsemispalveluissa, hyvinvointi- ja liikuntapalveluissa, myynti- tai neuvontapalveluissa) yrityksen liikeidean tai toimintatavan mukaan ja tekemällä yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa. Hän osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, kuten matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksessä (esimerkiksi luonto-, seikkailu-, kulttuuriohjelmassa), majoitusalan yrityksessä, ravintolassa, leirintäalueella, maaseutumatkailuyrityksessä, matkailuneuvonnassa tai muussa vastaavassa organisaatiossa.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuminen	
Kiitettävä K3	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut itsenäisesti ja arvioi toimintansa onnistumista
Hyvä H2	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjeen mukaan
Tyydyttävä T1	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjattuna

Asiakkaiden vastaanottaminen	
Kiitettävä K3	selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita tarkentavilla kysymyksillä ja keskustelee eri vaihtoehtoista
Hyvä H2	selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita tarkentavilla kysymyksillä
Tyydyttävä T1	selvittää tavanomaisissa tilanteissa asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä

Asiakaspalvelijana toimiminen	
Kiitettävä K3	- palvelee yksilöllisesti asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden ja toteuttaa kiitettävästi matkailuyrityksen palvelulupauksen - toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa ja -tavoissa huomioiden sanallisen ja sanattoman viestinnän sekä ilmaisee itseään sujuvasti ja ilmeikkäästi
Hyvä H2	- toimii matkailuyrityksen asiakas- ja palvelulupauksen mukaisesti - toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa ja -tavoissa ja ilmaisee itseään sujuvasti, edistää asiakassuhteita
Tyydyttävä T1	- toimii matkailuyrityksen yleisten toimintatapojen mukaisesti ja noudattaa yrityksen palvelumallia - toimii tavanomaisissa palvelutilanteissa ja ohjattuna edistää asiakassuhteita

Asiakaspalvelutilanteen päättäminen	
Kiitettävä K3	• tekee oma-aloitteisesti tarvittavat jälkitoimet • ottaa vastaan ja aktiivisesti tiedustelee palautetta, viestittää palautteesta ja käsittelee sitä työyhteisössä.
Hyvä H2	• tekee tarvittavat jälkitoimenpiteet • ottaa vastaan ja tiedustelee palautetta.
Tyydyttävä T1	• tekee tarvittavia jälkitoimenpiteitä • ottaa vastaan palautetta.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Asiakaspalvelutilanteessa käytettävien resurssien ja tietotekniikan käyttö	
Kiitettävä K3	• käyttää joustavasti ja vastuullisesti tilanteen mukaan yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia
Hyvä H2	• käyttää yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjauksen avulla yrityksen varusteita, välineitä ja materiaaleja sekä toimistoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia

Matkailupalvelujen informaatio- ja muun materiaalien käyttö	
Kiitettävä K3	• käyttää eri informaatiomateriaaleja ja mahdollisuuksia niin, että erilaiset asiakkaat saavat monipuolisesti informaatiota.
Hyvä H2	• käyttää informaatiomateriaaleja niin, että informaatiota on asiakkaiden saatavilla.
Tyydyttävä T1	• käyttää tavanomaisia informaatiomateriaaleja.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Suomen matkailualueiden vertailu	
Kiitettävä K3	• perehtyy Suomen matkailualueisiin, kulttuuriin ja luonnon vetovoimatekijöihin sekä vertailee omaa aluetta muihin kohteisiin lähialueilla
Hyvä H2	• perehtyy Suomen matkailualueisiin niin, että vertailee eri alueiden kulttuuria ja luonnon vetovoimatekijöitä keskenään
Tyydyttävä T1	• perehtyy Suomen matkailualueisiin niin, että vertailee tavanomaisia kulttuurin ja luonnon vetovoimatekijöitä

Matkailupalveluiden, -tuotteiden ja kulttuuritekijöiden esitteleminen	
Kiitettävä K3	• hakee itsenäisesti tietoa ja perehtyy paikalliseen matkailun tuote- ja palvelutarjontaan ja esittelee eri matkailuyritysten ja organisaatioiden tuottamia vaihtoehtoisia palveluja asiakkaille • löytää eri-ikäisille, eri kulttuureihin ja eri asiakasryhmiin kuuluville matkailijoille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja heidän tarpeidensa ja odotustensa mukaisesti
Hyvä H2	• hakee itsenäisesti tietoa ja perehtyy paikalliseen matkailun tuote- ja palvelutarjontaan niin, että pystyy esittelemään eri matkailuyritysten ja organisaatioiden tuottamia palveluja asiakkaille • löytää eri-ikäisille, eri kulttuureihin ja eri asiakasryhmiin kuuluville matkailijoille sopivia tuotteita ja palveluja heidän tarpeidensa ja odotustensa mukaisesti
Tyydyttävä T1	• perehtyy keskeisimpiin paikallisiin matkailun tuotteisiin ja palveluihin niin, että opastettuna pystyy esittelemään eri matkailuyritysten tuottamia palveluja asiakkaille • tunnistaa tavanomaisten matkailijoiden tarpeita ja odotuksia

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	• palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	• palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	• hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Tyydyttävä T1	• hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Hyvä H2	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T1	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä

Työturvallisuudesta huolehtiminen	
Kiitettävä K3	huolehtii itsenäisesti henkilökohtaisesta työturvallisuudessa
Hyvä H2	huolehtii ohjeen mukaan henkilökohtaisesta työturvallisuudesta
Tyydyttävä T1	huolehtii ohjattuna henkilökohtaisesta työturvallisuudesta

Hygieniasäädösten noudattaminen	
Kiitettävä K3	noudattaa ja soveltaa työssään oma-aloitteisesti hygieniasaamiseen liittyviä säädöksiä.
Hyvä H2	noudattaa ohjeen mukaan hygieniasaamiseen liittyviä säädöksiä.
Tyydyttävä T1	noudattaa ohjattuna hygieniasaamiseen liittyviä säädöksiä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Kiitettävä K3	löytää asiakkaille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja, löytää tilanteeseen tarkoituksenmukaisia erilaisia toiminta- ja ratkaisutapoja ja toimii niiden mukaisesti
Hyvä H2	löytää asiakkaille vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja ja selviytyy muuttuvissa tilanteissa oma-aloitteisesti
Tyydyttävä T1	selviytyy tutuista tilanteista asiakkaiden kanssa mutta uusissa asiakastilanteissa tarvitsee ohjausta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	- toimii tilanteen huomioiden ja asiakasta arvostaen, huolellisesti, aktiivisesti ja joustavasti asiakastilanteissa sekä omissa työtehtävissä työyhteisössä - tekee monipuolisesti yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa
Hyvä H2	- toimii asiakasta arvostaen, huolellisesti ja aktiivisesti omissa työtehtävissä työyhteisössä - tekee yhteistyötä matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa
Tyydyttävä T1	- toimii asiallisesti ja selviytyy asiakaskontakteista sekä omista työtehtävistä työyhteisössä - tekee yhteistyötä ohjattuna matkailualan palvelutuottajien, yritysten tai sidosryhmien kanssa

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	• hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot • edistää aktiivisesti omaa työ- ja toimintakykyään
Hyvä H2	• hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot • ylläpitää työ- ja toimintakykyään
Tyydyttävä T1	• hallitsee tasoa EA1 vastaavat ensiaputaidot • ylläpitää ohjattuna toiminta- ja työkykyään

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.6. Matkailukiinteistön ja -ympäristön hoito, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- tekee kiinteistön- ja ympäristönhoitoon liittyviä suunnittelu- ja esivalmistelutöitä
- hoitaa matkailukeskuksen ja -yrityksen kiinteistön tiloja ja niiden ympäristöä
- tekee jälkityöt.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa huoltamalla kiinteistö- ja/tai matkailuympäristöjä (reitit ja ulkoiluun tarkoitetut muut vapaa-ajan alueet) matkailukeskuksen tai -yrityksen kiinteistönhuolto-organisaatiossa.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Asiakastilauksissa tarvittavien laitteiden kunnossapito	
Kiitettävä K3	• suunnittelee työnsä työryhmässä ottaen huomioon asiakastilaukset ja kiireellisyysjärjestyksen • pitää omatoimisesti huolta koneiden, laitteiden ja varusteiden käyttökunnosta
Hyvä H2	• suunnittelee työnsä työryhmässä • kunnostaa ohjeen mukaan koneita, laitteita tai varusteita
Tyydyttävä T1	• suunnittelee ohjattuna työtään • avustaa koneiden, laitteiden tai varusteiden kunnossapidossa

Matkailukiinteistön tilojen ja ympäristön hoitaminen	
Kiitettävä K3	• tekee oma-aloitteisesti ja aktiivisesti kiinteistön ja ympäristön hoidon töitä ja käyttää teknisiä koneita, laitteita, apuvälineitä tai varusteita
Hyvä H2	• tekee ohjeiden mukaan kiinteistön ja ympäristön hoidon töitä ja käyttää teknisiä koneita, laitteita, apuvälineitä tai varusteita
Tyydyttävä T1	• avustaa kiinteistön ja ympäristön hoidon töitä ja käyttää teknisiä koneita, laitteita, apuvälineitä tai varusteita

Jälkitöiden tekeminen	
Kiitettävä K3	• puhdistaa käyttämänsä työvälineet ja tarkistaa huoltotarpeen • pitää koneiden ja laitteiden huolto- ja säilytystilat sekä työympäristön järjestyksessä ja siistinä • ottaa vastaan asiakaspalautetta asiallisesti ja kohteliaasti sekä tiedottaa palautteesta eteenpäin ja keskustelee siitä työyhteisössä • arvioi ja kehittää palautetta hyödyntäen omaa työtään sekä kehittää palautteen perusteella alueella tarjottavia palveluja yhteistyössä yrityksen henkilöstön kanssa.
Hyvä H2	• puhdistaa käyttämänsä työvälineet • pitää koneiden ja laitteiden huolto- ja säilytystilat sekä työympäristön järjestyksessä ja siistinä • ottaa vastaan asiakaspalautetta asiallisesti ja kohteliaasti sekä tiedottaa palautteesta eteenpäin • arvioi ja kehittää palautteen perusteella omaa työtään.
Tyydyttävä T1	• puhdistaa ohjeen mukaan käyttämänsä työvälineet • pitää koneiden ja laitteiden huolto- ja säilytystilat sekä työympäristön järjestyksessä ja siistinä • ottaa vastaan asiakaspalautetta asiallisesti.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Kiinteistön ja ympäristön hoidossa käytettävien koneiden, laitteiden ja välineiden valitseminen	
Kiitettävä K3	• valitsee itsenäisesti käyttötarkoitukseen sopivimmat koneet, laitteet ja välineet
Hyvä H2	• valitsee ohjeiden mukaisesti käyttötarkoitukseen sopivat koneet ja välineet
Tyydyttävä T1	• valitsee ohjattuna käyttötarkoitukseen sopivat koneet ja välineet

Matkailukeskuksen teknisten koneiden, laitteiden ja muiden välineiden käyttäminen ja huoltaminen	
Kiitettävä K3	• käyttää omatoimisesti erilaisissa tilanteissa teknisiä koneita, laitteita ja varusteita ja pitää huolta niiden käyttökunnosta.
Hyvä H2	• käyttää ohjeiden mukaisesti teknisiä koneita, laitteita ja varusteita ja pitää huolta niiden käyttökunnosta.
Tyydyttävä T1	• avustaa teknisten koneiden, laitteiden ja varusteiden käytössä ja pitää huolta niiden käyttökunnosta.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Kiinteistön ja ympäristön hoidon osa-alueiden tuntemuksen hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• tietää kiinteistön ja ympäristön hoidon eri osa-alueet ja niiden merkityksen oman työyhteisönsä matkailupalvelujen onnistumiselle
Hyvä H2	• tietää kiinteistön ja ympäristön hoidon eri osa-alueet ja hyödyntää tietoa toiminnassaan
Tyydyttävä T1	• tietää kiinteistön ja ympäristön hoidon eri osa-alueita ja hyödyntää tietoa työssään ohjattuna

Matkailualueen palveluista neuvominen	
Kiitettävä K3	• on perehtynyt alueen matkailupalveluihin ja välittää tietoa asiakkaille tilanteiden mukaisesti.
Hyvä H2	• on perehtynyt alueen matkailupalveluihin ja välittää tarvittavaa keskeisintä tietoa asiakkaille.
Tyydyttävä T1	• on perehtynyt alueen matkailupalveluihin ja tietää mistä asiakkaat saavat matkailuneuvontaa.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	• tervehtii ja huomioi kohtaamansa asiakkaat sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita alueen matkailupalveluissa
Hyvä H2	• tervehtii ja huomioi kohtaamansa asiakkaat sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita paikkakunnan matkailupalveluissa
Tyydyttävä T1	• tervehtii ja huomioi kohtaamansa asiakkaat sekä neuvoo ohjattuna asiakkaita yrityksen matkailupalveluissa

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	huomioi lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämät kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräykset
Hyvä H2	huomioi lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämät kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräykset
Tyydyttävä T1	huomioi ohjattuna lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämät kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräykset

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.7. Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- suunnittelee markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakasryhmille
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- osallistuu yrityksen tai organisaation markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen
- seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä matkailupalvelujen markkinointiviestinnän toimenpiteitä matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, kuten matkailu- tai matkatoimistossa, ohjelmapalveluyrityksessä, majoitusalan yrityksessä, ravintolassa, leirintäalueella, maatilamatkailuyrityksessä, matkailuneuvonnassa tai muussa vastaavassa organisaatiossa. Hän osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja suunnittelee, toteuttaa ja seuraa työryhmässä matkailuyrityksen markkinointiviestinnän toimenpiteitä.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Matkailupalvelun markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnitleminen	
Kiitettävä K3	- suunnittelee jaideoi markkinointiviestintää työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa tai etsii uusia kohdealueita ja asiakasryhmiä - laatii työryhmässä toteuttamiskelpoisen markkinointiviestinnän suunnitelman matkailutuotteelle tai -palvelulle
Hyvä H2	- suunnittelee markkinointiviestintää työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa - laatii työryhmässä matkailutuotteelle tai -palvelulle markkinointiviestinnän suunnitelman
Tyydyttävä T1	- suunnittelee markkinointiviestintää opastettuna työryhmässä yrityksen asiakasryhmille tai yhteismarkkinointiorganisaatiossa - laatii opastettuna työryhmässä matkailutuotteelle tai -palvelulle markkinointiviestinnän suunnitelman

Matkailupalvelun markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttaminen	
Kiitettävä K3	toteuttaa oma-aloitteisesti ja aktiivisesti markkinointiviestinnän toimenpiteitä
Hyvä H2	toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä
Tyydyttävä T1	toteuttaa ohjattuna markkinointiviestinnän toimenpiteitä

Markkinointiviestinnän toimenpiteiden seuraaminen	
Kiitettävä K3	seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia ja tekee tarvittavia johtopäätöksiä ja toimenpiteitä.
Hyvä H2	seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia.
Tyydyttävä T1	seuraa ohjattuna markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Markkinointiviestinnän toimenpiteisiin liittyvän materiaalin tekeminen ja jakaminen	
Kiitettävä K3	• tuottaa omatoimisesti työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia • käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia monipuolisesti • valitsee ja käyttää yrityksen omia tai yhteismarkkinointiin sopivia ja tarkoituksenmukaisia jakelukanavia
Hyvä H2	• tuottaa ohjeen mukaan työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia • käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia • valitsee ja käyttää työryhmässä yrityksen omia tai yhteismarkkinointiin sopivia jakelukanavia
Tyydyttävä T1	• tuottaa opastettuna työryhmässä tai sen sopiman tavan mukaan markkinointiviestinnän materiaalia • käyttää sähköistä viestintää, tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia tarviton joskus ohjausta • valitsee ja käyttää ohjatusti työryhmässä työpaikalle tai yhteismarkkinointiin sopivia jakelukanavia

Markkinatutkimusten käyttäminen	
Kiitettävä K3	• hyödyntää omatoimisesti erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.
Hyvä H2	• hyödyntää erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.
Tyydyttävä T1	• hyödyntää ohjatusti erilaisia asiakastutkimuksia ja tilastoja.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Asiakas-, tuote- ja palvelutuntemuksen osoittaminen	
Kiitettävä K3	• hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa oma-aloitteisesti ja tilannetaajuisesti • hyödyntää tietoa luovasti laatiessaan erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja
Hyvä H2	• hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa • hyödyntää tietoa laatiessaan erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja
Tyydyttävä T1	• hakee ja löytää asiakas- ja tuotetietoa opastettuna • hyödyntää tietoa laatiessaan toisten apuna erilaisille kohderyhmille näiden tarpeisiin ja toiveisiin vastaavia markkinointiviestinnän materiaaleja

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielillä	
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Tyydyttävä T1	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Hyvä H2	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T1	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä

Markkinointiviestintään budjetoiminen	
Kiitettävä K3	laatii pienimuotoisen markkinointiviestinnän budjetin.
Hyvä H2	laatii pienimuotoisen markkinointiviestinnän budjetin työryhmän jäsenenä.
Tyydyttävä T1	tarkastelee ohjattuna markkinointiviestinnän budjetoinnin perusteita.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Kiitettävä K3	löytää sopivia ja tarkoituksenmukaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille
Hyvä H2	löytää erilaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille
Tyydyttävä T1	löytää ohjatusti erilaisia tapoja toteuttaa markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	• esittelee, myy tai markkinoi erilaisissa tilanteissa matkailutuotteita tai -palveluja
Hyvä H2	• esittelee, myy tai markkinoi matkailutuotteita tai -palveluja
Tyydyttävä T1	• esittelee, myy tai markkinoi ohjatusti matkailutuotteita tai -palveluja

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.8. Matkailupalvelujen myynti ja neuvonta, 45 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- esittelee, suosittelee ja neuvoo matkailupalvelujen suunnittelussa, valintojen tekemisessä ja ostamisessa
- myy ja tekee varauksia
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- hankkii asiakkaan tarvitsemaa tietoa matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa olevia tietojärjestelmiä hyödyntäen
- tekee yhteistyötä matkailupalvelujen tuottajien kanssa
- sopii maksutavoista ja tarvittaessa ottaa vastaan maksun eri maksutavoilla
- varmistaa asiakastytyväisyyden
- osallistuu tarvittavien neuvonta- tai informaatiomateriaalien tekemiseen
- arvioi omaa työtä ja toimintaansa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla myynti- ja neuvontatehtävissä palvelun eri kieli- ja kulttuuritaustaisia asiakkaita myynti- ja neuvontapalveluja tarjoavassa yrityksessä tai organisaatiossa tai muussa vastaavassa paikassa. Hän osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatus arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja tekee työryhmän jäsenenä myös neuvonta- tai informaatiomateriaaleja ja toimii yhteistyössä liikenneyhtiöiden, majoitus- ja ravitsemisyriyten tai muiden toimijoiden kanssa.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Myynti- ja neuvontatilanteeseen valmistautuminen	
Kiitettävä K3	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - valmistelelee omatoimisesti työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa oma-aloitteisesti, että asiakastilat ovat siistit ja viihtyisät
Hyvä H2	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - valmistelelee ohjeen mukaan työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa, että asiakastilat ovat siistit ja viihtyisät
Tyydyttävä T1	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - valmistelelee ohjattuna työympäristönsä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä huolehtii tai tarkistaa asiakastilojen siisteyden

Asiakastarpeiden ja toiveiden tiedustelu ja matkailupalvelujen selvittäminen	
Kiitettävä K3	- kohtaa asiakkaan itsenäisesti, selvittää, varmistaa ja tarkentaa kysymyksillä, että ymmärtää asiakkaan tarpeita, toiveita ja ongelmia - valitsee itsenäisesti ja toimeksiannon kannalta olennaiset tiedon hankintatavat sekä selvittää erilaisille asiakkaille sopivia kohde- ja palveluvaihtoehtoja
Hyvä H2	- kohtaa asiakkaan ja selvittää, varmistaa ja tarkentaa kysymyksillä, että ymmärtää asiakkaan tarpeita - valitsee sopivat tiedon hankintatavat ja selvittää tavanomaisia kohde- ja palveluvaihtoehtoja asiakkaille
Tyydyttävä T1	kohtaa asiakkaan ja käyttää ohjattuna yrityksen tavanomaisia tiedon hankintatapoja selvittäessään tavanomaisia kohdevaihtoehtoja

Palvelujen ja vaihtoehtojen esitteleminen ja suositteleminen	
Kiitettävä K3	• esittelee erihintaisia matkustusvaihtoehtoja ja neuvottelee asiakkaan kanssa niiden eduista ja haitoista, sekä antaa asiakkaalle riittävät tiedot ostopäätöstä varten • perustelee ja antaa lisätietoja tarvittaessa, tukee asiakasta ostopäätöksen tekemisessä
Hyvä H2	• esittelee hankkimansa tiedon ja suunnittelemansa tuotteen tai palvelun sekä antaa asiakkaalle riittävät tiedot ostopäätöstä varten
Tyydyttävä T1	• esittelee toimipaikkansa yleisimpiä tuotteita ja niiden hintoja sekä välittää matkaesitteissä olevaa tietoa

Matkailupalvelujen myynti ja varausten tekeminen	
Kiitettävä K3	• vastaanottaa toimeksiannon, varaa ja myy erilaisia matkailupalveluja sekä tarjoaa ja myy oheistuotteita ja lisäpalveluja asiakkaalle • sopii ja hoitaa omaaloitteisesti maksutavat tai -järjestelyt • tulostaa ja antaa asiakkaalle asiaankuuluvat dokumentit sekä sopii itsenäisesti myöhemmin toimitettavat dokumentit ja toimittaa ne ajallaan
Hyvä H2	• vastaanottaa tavanomaisen toimeksiannon, varaa ja myy matkailupalveluja sekä tarjoaa oheistuotteita • sopii ja hoitaa maksutavat tai -järjestelyt • tulostaa ja antaa asiakkaalle asiaankuuluvat dokumentit sekä sopii itsenäisesti ja tiimin avustuksella myöhemmin toimitettavan materiaalin ja dokumentit ja toimittaa ne ajallaan
Tyydyttävä T1	• vastaanottaa tavanomaisen toimeksiannon, avustaa tavallisimpien matkailupalvelujen varaamisessa ja myymisessä • sopii ja hoitaa avustettuna maksutavat • tulostaa asiakkaan dokumentit ja antaa ne asiakkaalle sekä sopii myöhemmin toimitettavan materiaalin ja dokumentit

Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	
Kiitettävä K3	• varmistaa asiakastyytyväisyyden tarjoamalla esim. apua ja neuvoja, jos asiakas niitä vielä tarvitsee • vastaanottaa ja aktiivisesti kerää asiakaspalautetta matkakohteista sekä omasta ja koko yrityksen toiminnasta, käsittelee palautteen ja viestii sen eteenpäin yrityksen ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• vastaanottaa asiakaspalautetta omasta ja yrityksen toiminnasta, viestii palautteen eteenpäin
Tyydyttävä T1	• vastaanottaa asiakaspalautetta omasta toiminnastaan

Oman toiminnan arviointi	
Kiitettävä K3	• arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia matkailualalla.
Hyvä H2	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia matkailualalla.
Tyydyttävä T1	• arvioi opastettuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja kehittämistarpeita.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Taloudellisen ja kestävän toimintatavan noudattaminen palvelun eri vaiheissa	
Kiitettävä K3	toimii tehokkaasti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden sekä toimii yrityksen liikeidean mukaisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen
Hyvä H2	toimii kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden yrityksen liikeidean mukaisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen
Tyydyttävä T1	toimii kustannustietoisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen

Laadukas toiminta	
Kiitettävä K3	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset ja asettaa neuvottelemalla työyhteisön kanssa työlleen laatutavoitteita ja toimii niiden mukaisesti
Hyvä H2	selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset
Tyydyttävä T1	selvittää opastettuna työtään koskevat laatuvaatimukset

Toimisto-ohjelmien ja varausjärjestelmän käyttö	
Kiitettävä K3	- käyttää itsenäisesti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia, varausjärjestelmiä sekä hyödyntää erilaiset kirjallisia ja sähköisiä apuvälineitä - käyttää matkaan liittyvien dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä
Hyvä H2	- käyttää itsenäisesti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia ja varausjärjestelmiä - käyttää matkaan liittyvien dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä
Tyydyttävä T1	- käyttää ohjatusti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia ja varausjärjestelmiä - käyttää dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä

Neuvonta- ja informaatiomateriaalin tekeminen	
Kiitettävä K3	tuottaa neuvontamateriaalia oman paikkakunnan palveluista työryhmän jäsenenä.
Hyvä H2	toimii neuvontamateriaalia tuottavan työryhmän avustavana jäsenenä.
Tyydyttävä T1	toimii neuvontamateriaalia tuottavan työryhmän avustavana jäsenenä ohjatusti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Matkailu- ja palvelutarjonnan tietojen välittäminen	
Kiitettävä K3	välittää ja tulkitsee tietoa keskeisten kohdemaiden matkailullisista piirteistä ja koti- ja ulkomaiden matkakohteiden sijainnista, luonteesta ja palveluista
Hyvä H2	välittää asiakkaille tietoa tavallisimmista matkailupalveluista huomioiden asiakkaan kulttuuritaustan
Tyydyttävä T1	käyttää dokumentteja esitellessään asiakkaalle tavanomaisia matkailupalvelujen tietoja

Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta	
Kiitettävä K3	laskee työssään tuotteen tai palvelun kustannuksia ja tietää kustannusten muodostumisen periaatteita
Hyvä H2	laskee ohjeen mukaan tuotteen tai palvelun kustannuksia ja tietää pääosin kustannusten muodostumisen periaatteita
Tyydyttävä T1	laskee opastettuna tuotteen tai palvelun kustannuksia

Markkinointihenkisesti toimiminen	
Kiitettävä K3	- markkinoi aktiivisesti asiakkaille tuotteita ja palveluja sekä seuraa aktiivisesti matkailu- ja kuljetuspalvelujen tarjonnan kehitystä ja kehittämisen mahdollisuuksia - arvioi alan liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa
Hyvä H2	markkinoi erilaisissa tilanteissa alueen tuotteita ja palveluja, selvittää niiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia
Tyydyttävä T1	esittelee asiakkaille alueen keskeisiä palveluja

Asiakaspalvelijana toimiminen suomenkielisillä	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Asiakaspalvelijana toimiminen ruotsinkielisillä	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä

Asiakaspalvelijana toimiminen muunkielisillä	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Tyydyttävä T1	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä

Asiakaspalvelijana toimiminen vieraskielisessä koulutuksessa	
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Hyvä H2	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T1	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä

Työtä ja toimintaa koskevien sääntöjen ja säädösten noudattaminen	
Kiitettävä K3	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä
Hyvä H2	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä
Tyydyttävä T1	noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä

Työsuhteen, -sopimuksen ja TES:n noudattaminen	
Kiitettävä K3	- toimii työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta - toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.
Hyvä H2	- toimii työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta - toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.
Tyydyttävä T1	- toimii ohjatusti työssään työsuojelumääräysten mukaisesti ja noudattaa työehtosopimusta - toimii noudattaen työelämävelvollisuuksia, oikeuksia ja vaikuttamismahdollisuuksia.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Kiitettävä K3	• arvioi toimintaansa ja asettaa itselleen kehittämistavoitteita sekä toimii asettamiensa tavoitteiden saavuttamiseksi • toimii itsenäisesti ja tiimissä löytäen ratkaisuja sovellettaviksi eri tilanteissa
Hyvä H2	• muuttaa ja kehittää toimintaansa palautteen pohjalta • toimii itsenäisesti tai tilanteen vaatiessa tiimin kanssa
Tyydyttävä T1	• muuttaa toimintaansa ohjattuna • toimii työssään ohjeistuksen mukaisesti

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	• tekee työyhteisössään yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa • ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja • tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän • huolehtii toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti sekä ottaa huomioon tiimin muut jäsenet
Hyvä H2	• tekee yhteistyötä työyhteisössään • toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa • pitää oma-aloitteisesti toimintaympäristön siistinä yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti
Tyydyttävä T1	• tekee yhteistyötä tavanomaisissa tilanteissa työyhteisössään • noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössä • ohjattuna siistii toimintaympäristön yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	• huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään
Hyvä H2	• huolehtii oma-aloitteisesti toiminta- ja työkyvystään
Tyydyttävä T1	• huolehtii kannustettuna toiminta- ja työkyvystään

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.9. Matkailupalvelujen toteuttaminen, 45 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen
- vastaa omalta osaltaan asiakkaiden ohjaamisesta, opastamisesta, ohjelmallisesta toiminnasta ja turvallisuudesta
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- käyttää tilanteen mukaisesti tarvittavia varusteita ja välineitä
- hoitaa, huoltaa ja ylläpitää varusteita, koneita, välineitä ja tapahtumapisteitä
- varmistaa asiakastytytyvyyden
- arvioi omaa työtä ja toimintaansa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä työryhmän jäsenenä yrityksen tai organisaation matkailutapahtumassa. Hän osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii avustajana matkailupalveluissa ja -tehtävissä, kuten erä-, luonto- ja kulttuuriopastuksissa, elämys- ja luontoretkillä, teema- ja huvipuistoissa, tapahtumissa ja festivaaleissa, kulttuuritapahtumissa ja -opastuksissa, ruokapalveluissa, hyvinvointi- ja liikuntapalveluissa tai seikkailuissa.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Matkailupalvelujen toteuttamiseen valmistautuminen	
Kiitettävä K3	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä, suunnittelee oman työnsä ja tekee omatoimisesti matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä kehittäen työ- ja toimintatapoja
Hyvä H2	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä, suunnittelee oman työnsä ja tekee ohjeen mukaan matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä
Tyydyttävä T1	- pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla - perehtyy työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii palvelujen toimintaympäristön siisteydestä, suunnittelee tutuissa tilanteissa oman työnsä ja tekee matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä

Matkailupalvelujen toteuttaminen	
Kiitettävä K3	- vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti ja reippaasti ottaen huomioon työpaikan erityisvaatimukset ja työympäristön muun toiminnan sekä etenee sujuvasti tilanteessa eteenpäin - ohjaa asiantuntevasti ja oma-aloitteisesti asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen - toteuttaa tilanteen mukaisesti ja osittain itsenäisesti tai työryhmässä matkailupalveluja ottaen huomioon asiakkaiden erityistarpeet ja -tilanteet
Hyvä H2	- vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti yrityksen toimipaikan tavan mukaisesti ja etenee sujuvasti tilanteessa eteenpäin - ohjaa ohjeiden mukaisesti asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen - toteuttaa tilanteen mukaisesti tai työryhmässä matkailupalveluja
Tyydyttävä T1	- vastaanottaa asiakkaita yrityksen toimintaohjeen mukaisesti - ohjaa asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen tutussa työpaikan tilanteessa - toteuttaa ja on mukana matkailupalvelujen toteuttamisessa toisten apuna

Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	
Kiitettävä K3	- kuuntelee ja kiinnostuneena tiedustelee asiakaskokemuksia, vie palautteen yrityksessä eteenpäin käsiteltäväksi ja osallistuu palautteen jälkeiseen kehittämiseen - huoltaa käytettyjä resursseja tai eläimiä oma-aloitteisesti, huolehtii toimintaympäristön siisteydestä ja viihtyisyydestä
Hyvä H2	- kuuntelee ja tiedustelee asiakaskokemuksia ja vie palautteen yrityksessä eteenpäin käsiteltäväksi - huoltaa käytettyjä resursseja tai eläimiä, pitää oma-aloitteisesti toimintaympäristöt siistinä
Tyydyttävä T1	- kuuntelee asiakaskokemuksia - huoltaa ohjattuna käytettyjä resursseja tai eläimiä, siistii toimintaympäristöt

Oman toiminnan arviointi	
Kiitettävä K3	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa, perustelee arviotaan sekä vahvuuksia ja mahdollisuuksia.
Hyvä H2	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen onnistumista toteuttamisen eri vaiheissa sekä arvioi vahvuuksia ja mahdollisuuksia.
Tyydyttävä T1	arvioi opastettuna oman toiminnan ja työn onnistumista sekä arvioi vahvuuksia ja kehittämistarpeita.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Turvallisuuksuunnitelman noudattaminen	
Kiitettävä K3	toimii omatoimisesti palvelutilanteissa turvallisuuksuunnitelman mukaisesti palvelun koko keston ajan
Hyvä H2	toimii ohjeen ja turvallisuuksuunnitelman mukaisesti palvelun koko keston ajan
Tyydyttävä T1	toimii opastettuna turvallisuuksuunnitelman mukaisesti palvelutilanteissa palvelun koko keston ajan

Taloudellinen toiminta matkailupalvelun eri vaiheissa	
Kiitettävä K3	toimii tehokkaasti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden ja toimii yrityksen liikeidean mukaisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä organisaation tuloksellisuutta edistävästi
Hyvä H2	toimii taloudellisesti käytettävissä olevat resurssit huomioiden, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä yrityksen liikeidean mukaisesti
Tyydyttävä T1	toimii yrityksen liikeidean mukaisesti ja taloudellisesti

Laadukas toiminta	
Kiitettävä K3	• selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset ja asettaa neuvottelemalla työyhteisön kanssa työlleen laatutavoitteita ja toimii niiden mukaisesti • arvioi kestävän toimintatavan mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä • toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti
Hyvä H2	• selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset • arvioi kestävän toimintatavan mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä • toimii luontoa ja ympäristöä arvostaen ympäristövastuullisesti
Tyydyttävä T1	• selvittää opastettuna työtään koskevat laatuvaatimukset • arvioi opastettuna kestävän toimintatavan mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä • toimii ohjattuna ympäristövastuullisesti

Toimintaympäristön mukaisen ja matkailupalvelussa tarvittavien resurssien käyttäminen ja huoltaminen	
Kiitettävä K3	• toimii työssään ja työympäristössään itsenäisesti, tuloksellisesti ja kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden • palvelee asiakkaita markkinoiden ja myyden sekä ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan • käsittelee ja käyttää itsenäisesti matkailupalvelujen erilaisia resursseja • varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ja tekee ehdotuksia resurssien varastoinnin kehittämiseksi.
Hyvä H2	• toimii työssään kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden • palvelee asiakkaita markkinointi- ja myyntihenkisesti ottaen huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan • käsittelee ja käyttää matkailupalvelujen erilaisia resursseja • varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet ohjeiden mukaan.
Tyydyttävä T1	• toimii opastettuna työssään kustannustietoisesti käytettävissä olevat resurssit tai eläimet huomioiden • palvelee asiakkaita myyntihenkisesti muun henkilöstön kanssa tietäen erilaisista kulttuuritaustoista • käsittelee ja käyttää toisen apuna matkailupalvelujen tavanomaisia resursseja • varastoi tai huoltaa resurssit ja tarvittaessa hoitaa eläimet tutuissa tilanteissa.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Yrityksen ja alueen matkailupalvelujen tarjoaminen ja tiedonhaku	
Kiitettävä K3	- vastaa matkailijoiden kysymyksiin ja kertoo omaaloitteisesti laajasti alueen tuotteista ja palveluista sekä tapahtumista - hakee itsenäisesti tietoa ja osaa tulkita matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeita
Hyvä H2	- vastaa matkailijoiden kysymyksiin ja kertoo keskeisimmistä alueen tuote- ja palvelutarjonnasta - hakee yhteistyössä tietoa matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeesta
Tyydyttävä T1	- vastaa matkailijoiden kysymyksiin, jotka kohdentuvat alueen keskeiseen palvelutarjontaan - hakee ohjattuna tietoa matkailutuotteiden ja -palvelujen kehittämisen tarpeista

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Kiitettävä K3	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Kiitettävä K3	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	opastaa ja ohjaa asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Kiitettävä K3	opastaa ja ohjaa asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Tyydyttävä T1	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Kiitettävä K3	opastaa ja ohjaa asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.
Hyvä H2	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.
Tyydyttävä T1	hoitaa opastus- ja ohjaustilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	- toimii yhteistyössä eri tahojen kanssa ja ymmärtää laadun merkityksen ja toimii aktiivisesti sen mukaisesti - ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja - tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Hyvä H2	- tekee yhteistyötä työyhteisössään ja ymmärtää, mitä laatu merkitsee asiakaspalveluiden tuottamisessa - toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
Tyydyttävä T1	- tekee yhteistyötä tavanomaisissa tilanteissa työyhteisössään - noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössä

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	- hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot - huolehtii oma-aloitteisesti ja aktiivisesti toiminta- ja työkyvystään - toimii ennakoimattomissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa turvallisuussuunnitelman mukaisesti ja pyytää apua tarvittaessa
Hyvä H2	- hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot - huolehtii oma-aloitteisesti toiminta- ja työkyvystään - toimii ohjeen mukaan erilaisissa asiakas- ja työturvallisuustilanteissa ja pyytää apua tarvittaessa
Tyydyttävä T1	- hallitsee tasoa EA2 vastaavat ensiaputaidot - huolehtii kannustettuna toiminta- ja työkyvystään - tarvitsee tukea asiakas- ja työturvallisuuden varmistamisessa

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.10. Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 20 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- tuotteistaa työryhmässä eri vuodenaikoihin sopivia asiakaslähtöisiä matkailutuotteita, tuotekokonaisuuksia tai palveluja
- kokoaa yrityksen tai yhteistyöyritysten tuotteista ja palveluista matkapaketteja tai matkailupalveluja
- hinnoittelee työryhmässä tuotteita, palveluja tai tuotekokonaisuuksia
- tuottaa tai päivittää työryhmässä esittelymateriaalia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tuotteistamalla työryhmässä kohderyhmälle sopivan myyntikelpoisen matkailutuotteen tai -palvelun, kuten erä-, luonto- tai kulttuuriopastuksissa, elämys- tai luontoretkillä, tapahtumissa tai festivaaleissa, kulttuuritapahtumissa tai -opastuksissa, matkailu- tai matkatoimistoissa, ruoka- tai majoituspalveluissa, hyvinvointi-, liikunta- tai seikkailupalveluissa. Näyttöympäristönä voi olla matkailuyritys tai -organisaatio, kuten matkailu- tai matkatoimisto, ohjelmapalveluyritys, majoitusalan yritys, ravintola, leirintäalue, museo, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava organisaatio.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Matkailupalvelujen suunnitteleminen ja hinnoitteleminen	
Kiitettävä K3	ideoi, suunnittelee, kokoaa ja hinnoittelee erilaisille asiakasryhmille tarkoitettuja matkailutuotteita tai -palveluja tarjoten erilaisia vaihtoehtoja
Hyvä H2	kokoaa ja hinnoittelee matkailutuotteita tai -palveluja erilaisille asiakasryhmille
Tyydyttävä T1	kokoaa matkailutuotteita tai -palveluja yksittäisille asiakkaille tai ryhmille työryhmän jäsenenä

Esittelymateriaalin tuottaminen	
Kiitettävä K3	valmistaa esittelymateriaalia tai internetsivuja työryhmässä aktiivisesti toimien
Hyvä H2	valmistaa esittelymateriaalia työryhmässä luoden myös uutta tai päivittää internetsivuja
Tyydyttävä T1	valmistaa työryhmän jäsenenä tuotteesta kertovaa esittelymateriaalia

Tuotteen testaaminen	
Kiitettävä K3	testaa työryhmän kanssa uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta sekä tekee työryhmässä tarvittavat tuotteistamiseen liittyvät korjaavat toimenpiteet.
Hyvä H2	testaa työryhmän kanssa uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta.
Tyydyttävä T1	testaa työryhmässä opastettuna uutta tuotetta tai palvelua, arvioi sen toimivuutta ja kiinnostavuutta.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Tietoverkkojen ja ohjelmien käyttäminen sekä tietojen käsitteleminen	
Kiitettävä K3	- käyttää tuotteistamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti - tekee työryhmässä internetsivuja tai muuta sähköistä materiaalia
Hyvä H2	- käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia - tekee tai päivittää työryhmässä internetsivuja tai muuta sähköistä materiaalia
Tyydyttävä T1	- käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja ja ohjelmia avustettuna/työryhmän jäsenenä - päivittää internetsivuja ryhmän jäsenenä tai avustettuna

Yhteistyön tekeminen matkailutuotteiden ja -palvelujen suunnittelussa	
Kiitettävä K3	• toimii aktiivisesti työryhmässä, joka ottaa kontakteja • toimii yhteistyössä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa.
Hyvä H2	• toimii työryhmässä, joka ottaa kontakteja • toimii yhteistyössä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa.
Tyydyttävä T1	• ottaa ohjatusti kontakteja ja toimii annettujen ohjeiden mukaan työryhmässä.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Asiakastuntemuksen ja matkailukausien hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• soveltaa ja hyödyntää asiakasryhmien tuntemusta ja matkailun kausivaihteluiden tietämystä tuotteistamisessa työryhmän jäsenenä
Hyvä H2	• käyttää asiakasryhmien tuntemusta ja matkailun kausivaihteluiden tietämystä hyödyksi tuotteistamisessa työryhmän jäsenenä
Tyydyttävä T1	• hyödyntää työssään tietoa asiakasryhmien tuntemuksesta ja matkailun kausivaihteluista

Taloudellisesti toimiminen	
Kiitettävä K3	• toimii työssään taloudellisesti ja omatoimisesti ottaen huomioon matkailutuotteiden ja -palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse aktiivisesti vaikuttaa tulokseen
Hyvä H2	• toimii työssään taloudellisesti ohjeen mukaan ottaen huomioon matkailutuotteiden ja -palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse vaikuttaa tulokseen
Tyydyttävä T1	• toimii opastettuna taloudellisesti ottaen huomioon matkailutuotteiden ja -palvelujen kustannusten muodostumisen ja miten itse voi vaikuttaa tulokseen

Tuotteiden ja palvelujen hinnoitteleminen	
Kiitettävä K3	• hinnoittelee tuotteita tai palveluja ja arvioi hinnan muodostumista työtiimissä
Hyvä H2	• hinnoittelee ohjeen mukaan tuotteita tai palveluja ja arvioi hinnan muodostumista työtiimissä
Tyydyttävä T1	• osallistuu työryhmässä tuotteiden ja palvelujen hinnoitteluun

Säädösten mukaan toimiminen	
Kiitettävä K3	• toimii tuotteisiin ja palveluihin liittyvän lainsäädännön ja ohjeistuksen mukaisesti.
Hyvä H2	• soveltaa tuotteisiin ja palveluihin liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia ohjeen mukaan.
Tyydyttävä T1	• opastettuna soveltaa tuotteisiin ja palveluihin liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä joustavasti ja tilannetaajuisesti kunnioittaen asiakkaiden yksilöllisyyttä sekä arvostaen työtänsä ja työyhteisöä • arvioi omaa työtään laatuvaatimusten mukaisesti ja on innokas ja rohkea oppimaan uutta
Hyvä H2	• toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä asiallisesti ja kohteliaasti ottaen huomioon yksilöllisyyden • arvioi omaa työtään ja on halukas oppimaan uutta
Tyydyttävä T1	• toimii yhteistyötahojen kanssa sekä työyhteisössä asiallisesti ja kohteliaasti • arvioi omaa työtään ja opettelee uutta pyydettyäessä

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.11. Matkatoimiston varausjärjestelmien käyttö, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- valmistautuu asiakaspalvelutehtäviin
- tekee matkavarauksia ja vahvistuksia
- päättää asiakaspalvelutilanteen
- tekee asiakkuudenhallinnan toimenpiteet.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa käyttämällä vähintään yhtä varausjärjestelmää palvelemalla asiakkaita henkilökohtaisesti. Yritys voi olla matkanjärjestäjän toimisto, incoming-toimisto, matka- tai matkailutoimisto tai liikenneyhtiön myyntitoimisto.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Tiedon hankkiminen asiakaspalvelussa	
Kiitettävä K3	• selvittää erilaisia asiakkaan tarvitsemia palveluja tietojärjestelmien avulla
Hyvä H2	• selvittää asiakkaan tarvitsemia tavanomaisia palveluja tietojärjestelmien avulla
Tyydyttävä T1	• selvittää toisen apuna asiakkaan tarvitsemia palveluja tietojärjestelmien avulla

Matkavarausten tekeminen ja vahvistaminen	
Kiitettävä K3	• selvittää itsenäisesti paikkatilanteen ja palveluiden saatavuuden • tekee itsenäisesti matkailupalveluun tai matkaan tarvittavat varaukset • tiedottaa harkintansa mukaan matkakohteen poikkeustilanteista
Hyvä H2	• selvittää ohjeiden mukaan paikkatilanteen ja palveluiden saatavuuden • tekee ohjeiden mukaan matkailupalveluun tai matkaan tarvittavat varaukset • tiedottaa ohjeen mukaan ja tilanteen niin vaatiessa matkakohteen poikkeustilanteista
Tyydyttävä T1	• selvittää ohjeistettuna paikkatilanteen ja palveluiden saatavuuden • tekee ohjeistettuna matkailupalveluun tai matkaan tarvittavat varaukset • tiedottaa ohjattuna ja tilanteen vaatiessa matkakohteen poikkeustilanteista

Asiakaspalvelutilanteen päättäminen	
Kiitettävä K3	• hoitaa maksujärjestelyt
Hyvä H2	• hoitaa maksujärjestelyt ohjeen mukaisesti
Tyydyttävä T1	• hoitaa ohjatusti maksujärjestelyt

Matkadokumenttien tuottaminen ja toimittaminen	
Kiitettävä K3	• tuottaa ja toimittaa omaaloitteisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle • ylläpitää ohjeiden mukaan asiakastietoja sähköisissä asiakashallintajärjestelmissä.
Hyvä H2	• tuottaa ja toimittaa ohjeiden mukaisesti tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle • ylläpitää ohjeiden mukaan asiakastietoja sähköisissä asiakashallintajärjestelmissä.
Tyydyttävä T1	• tuottaa ja toimittaa ohjattuna tarvittavat matkustusdokumentit asiakkaalle • ylläpitää ohjatusti asiakastietoja sähköisissä asiakashallintajärjestelmissä.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Viestintä- ja varausjärjestelmien käyttäminen	
Kiitettävä K3	• käyttää monipuolisesti asiakastilanteen edellyttämiä viestintä- ja tiedonhankinta- välineitä, sovellusohjelmia sekä varausjärjestelmiä
Hyvä H2	• käyttää ohjeiden mukaisesti viestintä- ja tiedonhankintavälineitä, sovellusohjelmia sekä varausjärjestelmiä asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjatusti sähköisiä viestintä- ja tiedonhankintavälineitä, sovellusohjelmia sekä vähintään yhtä varausjärjestelmää asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla

Materiaalin tuottaminen ja toimittaminen asiakkaille	
Kiitettävä K3	• käyttää asiakkaille ja yhteistyötahoille toimitettavien dokumenttien tuottamiseen ja toimittamiseen tarvittavia myynti- ja jakelukanavia, tietoteknisiä välineitä ja ohjelmia
Hyvä H2	• käyttää asiakkaille toimitettavien dokumenttien toimittamiseen tarvittavia myynti- ja jakelukanavia, tietoteknisiä välineitä ja ohjelmia ohjattuna
Tyydyttävä T1	• käyttää asiakkaille toimitettavien dokumenttien toimittamiseen tarvittavia myynti- ja jakelukanavia, tietoteknisiä välineitä ja ohjelmia ohjattuna

Maksutapojen mukainen toiminta	
Kiitettävä K3	• laskuttaa asiakasta ja vastaanottaa maksut itsenäisesti.
Hyvä H2	• laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjeiden mukaisesti.
Tyydyttävä T1	• laskuttaa ja vastaanottaa maksut ohjatusti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Tiedonhankintalähteiden käyttäminen	
Kiitettävä K3	- tietää monipuolisesti matkailualan sähköisiä tiedonhankintalähteitä - tietää tiedon luotettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvän vastuuvollisuuden ja noudattaa sitä työssään.
Hyvä H2	- käyttää keskeisiä matkailualan sähköisiä tiedonhankintalähteitä - tietää tiedon luotettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät vastuukysymykset.
Tyydyttävä T1	- käyttää matkailualan yleisimpiä sähköisiä tiedonhankintalähteitä - tietää tiedon luotettavuuteen ja käytettävyyteen liittyvät vastuukysymykset.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	- noudattaa tietoturvalakia omassa työssään - noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	- noudattaa ohjeen mukaan tietoturvalakia - noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjeistettuna tietoturvalakia - noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.12. Opastuspalvelut, 20 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- valmistautuu opastuspalvelutilanteeseen
- suunnittelee opastusten sisältöjä ja aikatauluja
- opastaa asiakkaita
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa opastustilanteessa
- päittää opastustilanteen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa opastamalla yhden ryhmän (ryhmän minimikoko on 10 henkilöä) luonnossa, näyttelyssä, tapahtumassa tai muissa matkailualueen tilanteissa. Opastus voi olla esimerkiksi

kävelykierros, transfer-, aktiviteetti-, luonto-, liikunta-, kohde- tai kulttuuriopastus, metsästys-, kalastus-, erä- tai luonto-opastus. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa opastustilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Opastustilanteeseen valmistautuminen	
Kiitettävä K3	- pukeutuu tilanteen mukaan ja ennakoi muuttuvat tarpeet - varaa omatoimisesti tarvittavat resurssit mukaan ja ja suunnittelee aikataulun - selvittää oma-aloitteisesti asiakkaiden taustat ja hyvissä ajoin opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat - tekee turvallisuussuunnitelman
Hyvä H2	- pukeutuu tilanteen mukaan - varaa ohjeiden mukaan tarvittavat resurssit ja ja suunnittelee aikataulun - selvittää ohjeen mukaan asiakkaiden taustat, opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat - tekee turvallisuussuunnitelman
Tyydyttävä T1	- pukeutuu saamiensa ohjeiden mukaisesti - varaa tarvittavat resurssit mukaan ja suunnittelee aikataulun - selvittää ohjattuna asiakkaiden taustat, opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat - tekee turvallisuussuunnitelman

Opastustilanteessa ryhmän hallitseminen	
Kiitettävä K3	- ottaa asiakkaita vastaan ja toimii tilanteeseen ja asiakkaille sopivalla tavalla asiakasturvallisuudesta huolehtien ja pitämällä koko ryhmän hallinnassa - opastaessaan ottaa huomioon ja ennakoi asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näyttelystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta asiasta ja toimii tilannetajuisesti
Hyvä H2	- ottaa asiakkaita vastaan ja toimii tilanteeseen sopivalla tavalla ohjeiden mukaan asiakasturvallisuudesta huolehtien ja huomioon ottaen koko ryhmän - opastaessaan ottaa huomioon asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näyttelystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta asiasta
Tyydyttävä T1	ottaa asiakkaita vastaan ohjeen mukaan työryhmän jäsenenä tai toisen parina asiakasturvallisuudesta huolehtien

Opastustilanteen päättäminen	
Kiitettävä K3	- vie tilanteet loppuun jokaisen asiakkaan osalta, päättää opastuksen jakiittää asiakkaita henkilökohtaisella tavalla - kerää ja tiedustelee aktiivisesti asiakaspalautteita ja niiden perusteella kehittää opastustoimintaa ja omaa työtään.
Hyvä H2	- päättää opastuksen ja kiittää asiakkaita henkilökohtaisella tavalla - kerää ja tiedustelee asiakaspalautteita ja niiden perusteella kehittää opastustoimintaa ja omaa työtään.
Tyydyttävä T1	- päättää opastuksen ja kiittää asiakkaita - kerää ja tiedustelee asiakaspalautteita ja niiden perusteella ohjattuna kehittää omaa työtään.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	hankkii tietoa itsenäisesti ja aktiivisesti opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen
Hyvä H2	hankkii tietoa itsenäisesti opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen
Tyydyttävä T1	hankkii tietoa ohjattuna opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen

Tarvittavien varusteiden varaaminen	
Kiitettävä K3	varaa ja käyttää oma-aloitteisesti tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.
Hyvä H2	varaa ja käyttää ohjeen mukaan tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.
Tyydyttävä T1	varaa ja käyttää ohjattuna tarvittavia välineitä, muita varusteita tai lisäpalveluita.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Opastettavan kohteen tai asian, alueen, näyttelyn, tilanteen tai muun vastaavan kohteen tunteminen	
Kiitettävä K3	etsii ja tutustuu aktiivisesti ja omatoimisesti opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin ja hyödyntää hankkimiaan tietoja erilaisia ryhmiä opastaessaan
Hyvä H2	etsii ja tutustuu opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin niin, että hoitaa opastuksen ohjeiden mukaan
Tyydyttävä T1	etsii ja tutustuu ohjeiden mukaisesti opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin niin, että hoitaa opastuksen toisen apuna

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Kiitettävä K3	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	opastaa asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Kiitettävä K3	opastaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	opastaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T1	opastaa asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Kiitettävä K3	opastaa asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	opastaa suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Tyydyttävä T1	opastaa suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Kiitettävä K3	opastaa asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.
Hyvä H2	opastaa koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.
Tyydyttävä T1	opastaa koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Kiitettävä K3	ratkaisee erilaisia tilanteita joustavasti, oma-aloitteisesti, luovasti ja viipymättä niin, että ryhmätilanne etenee sujuvasti
Hyvä H2	ratkaisee erilaisia tilanteita oma-aloitteisesti ja viipymättä koko ryhmä huomioiden
Tyydyttävä T1	ratkaisee erilaisia tilanteita tarviten toisinaan ohjeistuksia

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan heidän ja yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessaan sekä toimii joustavasti ja tilanteen mukaisesti
Hyvä H2	toimii tilanteen mukaisesti ja ottaa huomioon asiakkaiden kulttuuritaustan heidän ja yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessaan
Tyydyttävä T1	toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa ohjattuna

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.13. Puhdistuspalvelut matkailukohteessa, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- tekee matkailuyrityksessä ylläpitosiivousta asiakastiloissa
- tekee tilojen perussiivoustehtäviä
- käyttää tarkoituksenmukaisia siivousaineita, -välineitä, -menetelmiä ja koneita
- huoltaa ja kunnostaa asiakastiloja
- ottaa vastaan asiakaspalautetta puhtaudesta
- puhdistaa ja huoltaa käyttämänsä välineet ja laitteet.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa siivoamalla matkailuyrityksen keittiötiloja sekä erilaisia asiakastiloja, kuten majoitus-, seurustelu-, sauna- sekä wc- ja peseytymistiloja. Hän imuroi ja pyyhkii lattioita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja, puhdistaa kalusteita sekä tuulettaa ja vaihtaa vuodevaatteita sekä petaa vuoteita.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Ylläpitosiivouksen tekeminen	
Kiitettävä K3	• tekee omatoimisesti matkailuyrityksen asiakastilojen, keittiön ja pesutilojen ylläpitosiivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä • huolehtii oma-aloitteisesti asiakastilojen varustamisesta ja tilojen viihtyisyydestä
Hyvä H2	• tekee ohjeiden mukaan matkailuyrityksen asiakastilojen, keittiön ja pesutilojen ylläpitosiivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä • huolehtii ohjeiden mukaan asiakastilojen varustamisesta ja tilojen viihtyisyydestä
Tyydyttävä T1	• tekee ohjattuna matkailuyrityksen asiakastilojen, keittiön ja pesutilojen ylläpitosiivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä

Tilojen perussiivouksen tekeminen	
Kiitettävä K3	tekee omatoimisesti matkailuyrityksen tilojen perussiivousta, kuten saunan peruspesua, lattioiden suojausta ja hoitoa, kalusteiden puhdistamista ja ikkunoiden pesua
Hyvä H2	tekee ohjeiden mukaan matkailuyrityksen tilojen perussiivousta, kuten saunan peruspesua, lattioiden suojausta ja hoitoa, kalusteiden puhdistamista ja ikkunoiden pesua
Tyydyttävä T1	tekee ohjattuna matkailuyrityksen tilojen perussiivousta, kuten saunan peruspesua, lattioiden suojausta ja hoitoa, kalusteiden puhdistamista ja ikkunoiden pesua

Asiakaspalvelu	
Kiitettävä K3	- tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee matkailijoita monipuolisesti eri erilaisissa tilanteissa - ottaa vastaan asiakaspalautetta, tiedottaa palautteesta eteenpäin ja keskustelelee siitä työyhteisössä - arvioi ja kehittää palautteen perusteella omaa työtään
Hyvä H2	- tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee matkailijoita eri tilanteissa - ottaa vastaan asiakaspalautetta, tiedottaa palautteesta
Tyydyttävä T1	- tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee matkailijoita tavanomaisissa tilanteissa - ottaa vastaan asiakaspalautetta ja tiedottaa palautteesta eteenpäin

Jälkitöiden tekeminen	
Kiitettävä K3	puhdistaa ja huoltaa omatoimisesti käyttämänsä siivousvälineet ja järjestää ne paikoilleen.
Hyvä H2	puhdistaa ja huoltaa käyttämänsä siivousvälineet ja järjestää ne paikoilleen.
Tyydyttävä T1	puhdistaa ja huoltaa ohjattuna käyttämiään siivousvälineitä ja järjestää ne paikoilleen.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Siivousmenetelmien, -aineiden, -välineiden ja koneiden käyttäminen	
Kiitettävä K3	- valitsee omatoimisesti siivousmenetelmät, -aineet, -välineet ja koneet lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan - käyttää omatoimisesti siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita taloudellisesti ja tehokkaasti.
Hyvä H2	- valitsee ohjeiden mukaan siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan - käyttää ohjeiden mukaan siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita taloudellisesti ja tehokkaasti.
Tyydyttävä T1	- valitsee ohjattuna siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan - käyttää ohjattuna siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita taloudellisesti ja tehokkaasti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Puhdistusaineiden, välineiden ja menetelmien valitseminen	
Kiitettävä K3	• valitsee itsenäisesti puhdistusvälineitä, -aineita ja -menetelmiä käyttötarkoituksen ja ohjeen mukaan
Hyvä H2	• valitsee puhdistusvälineitä, -aineita ja -menetelmiä käyttötarkoituksen ja ohjeen mukaan
Tyydyttävä T1	• valitsee ohjatusti puhdistusvälineitä, -aineita ja -menetelmiä

Siivoustyön turvallisuudesta huolehtiminen	
Kiitettävä K3	• toimii työssään ohjeiden mukaisesti puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan • käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita • huolehtii omatoimisesti siitä, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille.
Hyvä H2	• toimii ohjeiden mukaan työssään puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan • käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita • huolehtii ohjeen mukaan siitä, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille.
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna työssään puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan • käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita • huolehtii opastettuna siitä, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Kiitettävä K3	• löytää uusia vaihtoehtoja ja ratkaisuja erilaisissa ongelmatilanteissa ja osaa soveltaa niitä eri tilanteissa
Hyvä H2	• ratkaisee ongelmatilanteet yhdessä työntekijöiden kanssa
Tyydyttävä T1	• tarvitsee ohjausta ongelmatilanteissa

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	• keskustelee työhön liittyvistä asioista toisten työntekijöiden kanssa ja tekee työn suunnittelussa ja toteuttamisessa yhteistyötä heidän kanssaan
Hyvä H2	• keskustelee työhön liittyvistä asioista toisten työntekijöiden kanssa ja toimii yhteistyössä
Tyydyttävä T1	• työskentelee toisten työntekijöiden kanssa

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	• lajittelee omatoimisesti toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan • noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	• lajittelee toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan • noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	• lajittelee opastettuna toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan • noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.14. Rakennelmien valmistus ja kunnossapito matkailupalveluissa, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- suunnittelee ja rakentaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita
- pitää kunnossa, varustaa ja huoltaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita
- käyttää ja tarvittaessa huoltaa koneita, laitteita ja välineitä
- tekee jälkityöt
- arvioi omaa työtään.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä matkailupalveluihin liittyviä rakennelmia tai muita puitteita, esimerkiksi vaellusreittejä, latuja, lumi- ja jäärakentamista tai luontopolkuja sekä kunnostamalla ja huoltamalla niitä. Hän työskentelee ohjelmapalveluyrityksessä, hissiyhtiön palveluksessa, kuntien liikunta-, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialueilla, tapahtumissa tai muussa yrityksessä tai organisaatiossa.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Suunnittelu- ja valmistelutöiden tekeminen	
Kiitettävä K3	- suunnittelee itsenäisesti maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapitotai huoltotöitä - kerää ja käyttää tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin
Hyvä H2	- suunnittelee maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapito- tai huoltotöitä - kerää ja käyttää tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin
Tyydyttävä T1	- suunnittelee ohjatusti maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapitotai huoltotöitä - kerää ja käyttää työryhmän jäsenenä tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapitoja huoltotehtäviin

Rakennelmien tai palveluiden puitteiden kunnossapitäminen	
Kiitettävä K3	toimii omatoimisesti rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä
Hyvä H2	toimii työryhmän jäsenenä tai ohjeen mukaan rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä
Tyydyttävä T1	toimii työryhmän jäsenenä tai ohjattuna rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä

Jälkitöiden tekeminen	
Kiitettävä K3	- huoltaa tai puhdistaa itsenäisesti käyttämiään välineitä - hoitaa oma-aloitteisesti jätehuollon työpaikan tilat ja työympäristön huomioiden
Hyvä H2	- huoltaa tai puhdistaa ohjeiden mukaisesti käyttämiään välineitä - hoitaa jätehuollon itsenäisesti työpaikan tilat huomioiden
Tyydyttävä T1	- huoltaa tai puhdistaa käyttämiään välineitä toisten apuna - hoitaa jätehuollon saamiensa ohjeiden mukaan

Oman työn arviointi	
Kiitettävä K3	- ottaa vastaan palautetta asiallisesti ja kohteliaasti, keskusteleee siitä työyhteisössä esittäen kehittämissuhteita - arvioi ja kehittää omaa työtään hyödyntäen palautetta monipuolisesti.
Hyvä H2	- ottaa vastaan palautetta asiallisesti ja kohteliaasti ja keskusteleee siitä työyhteisössä - arvioi ja kehittää palautteen perusteella omaa työtään.
Tyydyttävä T1	- ottaa vastaan palautetta asiallisesti - opastettuna arvioi ja kehittää omaa työtään.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työvälineiden käyttö	
Kiitettävä K3	käyttää itsenäisesti rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä monipuolisesti ja ympäristöä säästään
Hyvä H2	käyttää ohjeen mukaan rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä ympäristöä säästään
Tyydyttävä T1	käyttää ohjattuna rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä

Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttäminen	
Kiitettävä K3	- varmistaa, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset, sekä käyttää koneita ja laitteita ohjeiden mukaan - noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita
Hyvä H2	- tarkistaa, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset, sekä käyttää koneita ja laitteita ohjeiden mukaan - noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita
Tyydyttävä T1	- tarkistaa ohjattuna, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset, sekä käyttää koneita ja laitteita ohjeiden mukaan - noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita

Huoltotoimien tekeminen	
Kiitettävä K3	- huoltaa omatoimisesti työ- ja huoltovälineitä - hoitaa jätehuollon kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti.
Hyvä H2	- huoltaa varusteita tai tarvittavia työ- ja huoltovälineitä - hoitaa jätehuollon kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti.
Tyydyttävä T1	- huoltaa opastettuna varusteita tai tarvittavia työ- ja huoltovälineitä - hoitaa jätehuollon kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Luonnon ja toimintaympäristön monimuotoisuuden huomioiminen	
Kiitettävä K3	huomioi toimintaympäristön työssään tilanteen mukaan
Hyvä H2	huomioi toimintaympäristön työssään
Tyydyttävä T1	ohjeistettuna huomioi toimintaympäristön työssään

Suunnitelmien mukaan toimiminen	
Kiitettävä K3	lukee suunnitelmia ja toimii niiden mukaan ohjeet saatuaan
Hyvä H2	lukee suunnitelmia ja toimii niiden mukaan ohjeet saatuaan
Tyydyttävä T1	lukee suunnitelmia ja toimii ohjatusti niiden mukaan

Taloudellisesti toimiminen	
Kiitettävä K3	toimii aktiivisesti taloudellisuus huomioon ottaen.
Hyvä H2	toimii taloudellisesti.
Tyydyttävä T1	toimii taloudellisesti ohjauksen mukaan.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	toimii työssään lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämien kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräysten mukaisesti
Hyvä H2	toimii työssään lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämien kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräysten mukaisesti
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna työssään lainsäädännön ja työsuojelun edellyttämien kuluttajansuoja- ja turvallisuusmääräysten mukaisesti

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	- noudattaa vaitiolovelvollisuutta - toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti - noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista - toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.15. Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- valmistautuu ruokailupalvelutilanteisiin ja tekee esivalmisteluja
- valmistaa toimintaympäristöön ja vuodenaikoihin sopivia aterioita ja muita tarjottavia
- pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee aterioita sekä muita tarjottavia
- tekee jälkityöt.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toteuttamalla ruokailutilanteen retki-, erä- tai luonto-olosuhteissa asiakasryhmälle (ryhmän minimikoko on 5 asiakasta). Hän pakkaa, valmistaa, laittaa esille ja tarjoilee erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille luonto-, erä- ja retkiruokia tai muita tarjottavia.

Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Ruokailutilanteisiin valmistautuminen ja esivalmistelujen tekeminen	
Kiitettävä K3	• valitsee oma-aloitteisesti tilanteeseen sopivia ruokaaineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa omatoimisesti tarvittavia ruokalajeja • ideoi uudenlaisia toimintaympäristöön sopivia palvelun toteuttamistapoja • valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden, tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet huomioon ottaen viihtyisyyttä lisäävän sisustamisen tai koristelun
Hyvä H2	• valitsee tilanteeseen sopivia ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa ohjeen mukaan tarvittavia ruokalajeja • valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden, tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet
Tyydyttävä T1	• valitsee opastettuna ruokaaineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa opastettuna tarvittavia ruokalajeja • valitsee ja valmistelee opastettuna ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden

Retki-, erä- ja luontoruokien valmistaminen	
Kiitettävä K3	• valmistaa itsenäisesti alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot • huomioi vuodenajat, luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavat raaka-aineet, osaa hyödyntää alueen omia paikallistuotteita ja -valmisteita • valitsee oma-aloitteisesti ja luovasti erilaisia toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja ottamalla huomioon tilanteen sekä asiakkaat
Hyvä H2	• valmistaa ohjeen mukaan alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot • käyttää luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavia raaka-aineita • valitsee itsenäisesti erilaisia toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja
Tyydyttävä T1	• valmistaa opastettuna alueen toimintaympäristöön ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia tarjottavia huomioon ottaen erityisruokavaliot • käyttää opastettuna luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavia raaka-aineita • valitsee opastettuna toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja

Ruokien ja muiden tarjottavien pakkaaminen, kuljettaminen ja tarjoileminen	
Kiitettävä K3	• pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee omatoimisesti ruokia tarjoilupaikan mukaan • tarjoilee tai anniskelee itsenäisesti tilanteeseen sopivia alkoholijuomia, valmistaa erilaisia juomasekoituksia esimerkiksi jälkiruoaksi
Hyvä H2	• pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjeen mukaan ruokia tarjoilupaikan mukaan • tarjoilee tai anniskelee itsenäisesti alkoholijuomia, valmistaa yleisimpiä juomasekoituksia esimerkiksi jälkiruoaksi
Tyydyttävä T1	• pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjattuna työryhmässä ruokia tarjoilupaikan mukaan • tarjoilee tai anniskelee alkoholijuomia

Jälkitoimien tekeminen	
Kiitettävä K3	• siistii omatoimisesti ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa • lajittelee jätteet omaaloitteisesti sekä toimii muutoinkin kestävän toimintatavan mukaan • ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää sitä eteenpäin työyhteisössä sekä sen perusteella kehittää ruokailupalveluja ja työtään.
Hyvä H2	• siistii ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan ohjeen mukaan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa • lajittelee jätteet ohjeen mukaan sekä toimii muutoinkin kestävän toimintatavan mukaan • ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää siitä eteenpäin työyhteisössä sekä kehittää työtään.
Tyydyttävä T1	• siistii toisen apuna ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa • lajittelee jätteet sekä toimii kestävän toimintatavan mukaan ohjeet saatuaan • ottaa vastaan asiakaspalautetta ja ohjattuna kehittää työtään.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Ruoka-aineiden ja juomien valitseminen	
Kiitettävä K3	• valitsee oma-aloitteisesti ja luovasti erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia
Hyvä H2	• valitsee erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruoka-aineita ja juomia
Tyydyttävä T1	• valitsee ohjattuna erilaisiin luonto- ja retkitilanteisiin ja eri kulttuuritaustaisille asiakkaille sopivia ruokaaineita ja juomia

Tulenteko ja retkikeittimien käyttö	
Kiitettävä K3	• tekee tulen ja käyttää retkikeittimiä paloturvallisesti
Hyvä H2	• tekee tulen ja käyttää retkikeittimiä paloturvallisesti
Tyydyttävä T1	• tekee tulen tai käyttää retkikeittimiä ohjatusti ja paloturvallisesti

Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	
Kiitettävä K3	• käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä ja soveltaa luovasti ruoanvalmistustapoja tilanteen ja paikan mukaan
Hyvä H2	• käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna luontotai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä

Ateriakokonaisuuksien tarjoileminen	
Kiitettävä K3	tarjoilee työryhmässä ruoat ja juomat itsenäisesti, luovasti ja joustavasti siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys.
Hyvä H2	tarjoilee ruoat ja juomat itsenäisesti työryhmässä siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys.
Tyydyttävä T1	tarjoilee ruoat ja juomat työryhmässä siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Elintarvike-, hygieniaja anniskelulainsäädösten mukaisesti toimiminen	
Kiitettävä K3	toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti työpaikassaan ja muuttuvissa työympäristöissä
Hyvä H2	toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti työpaikassaan
Tyydyttävä T1	toimii toimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti opastettuna

Ruoka-aineiden valitseminen	
Kiitettävä K3	valitsee eri tilanteisiin sopivia ruoka-aineita omaaloitteisesti ja tietää niiden valmistusominaisuuksia
Hyvä H2	valitsee ruoka-aineita tavanomaisiin tilanteisiin ja tietää niiden valmistusominaisuuksia
Tyydyttävä T1	tietää ruoka-aineita ja niiden valmistusominaisuuksia

Yleisimpien erityisruokavaliovalioiden huomioon ottaminen	
Kiitettävä K3	- tietää yleisimmät erityisruokavaliot ja valitsee niiden edellyttämät elintarvikkeet - soveltaa tietoa niin, että löytää asiakkaille joustavasti erilaisia vaihtoehtoja ruokailuun
Hyvä H2	- tietää yleisimmät erityisruokavaliot ja valitsee niiden edellyttämät tyypillisimmät elintarvikkeet - tarjoilee asiakkaille heille valmistetut erityisruokavalioiden mukaiset ruokaannokset
Tyydyttävä T1	- perehtyy yleisimpiin erityisruokavalioihin, mutta tarvitsee ohjausta elintarvikkeiden valinnassa - tarjoilee asiakkaille heille valmistetut erityisruokavalioiden mukaiset ruokaannokset

Juomien valitseminen	
Kiitettävä K3	valitsee erä- ja luontoruokailuun sopivia ruokajuomia ja ideoi uusia vaihtoehtoja asiakkaille.
Hyvä H2	valitsee erä- ja luontoruokailuun sopivia ruokajuomia.
Tyydyttävä T1	valitsee ruokailuun sopivia tavanomaisia ruokajuomia.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	• huomioi työssään erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät
Hyvä H2	• huomioi työssään ohjeen mukaan erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät
Tyydyttävä T1	• huomioi työssään ohjatusti erä-, luonto- tai retkiympäristön turvallisuuden ja siihen vaikuttavat tekijät

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Hyvä H2	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.
Tyydyttävä T1	• noudattaa vaitiolovelvollisuutta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista • toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

2.16. Sosiaalinen ja kulttuurinen osaaminen, 7 osp

Tutkinnon osan tulee sisältää osaamistavoitteita vähintään yhdeltä siihen kuulualta osa-alueelta tai useammalta osa-alueelta siten, että opiskelijalle kertyy yhteensä 7 osaamispisteen edestä sosiaalista ja kulttuurista osaamista. Sosiaalinen ja kulttuurinen osaaminen -tutkinnon osaan voidaan sisällyttää muiden yhteisten tutkinnon osien osa-alueiden valinnaisia osaamistavoitteita. Nämä osaamistavoitteet voivat olla myös koulutuksen järjestäjän päättämiä yhteisten tutkinnon osien osa-alueiden valinnaisia osaamistavoitteita tai opiskelijan aikaisemmin hankkimaa osaamista, joka tukee tutkinnon osan ja sen osa-alueiden osaamistavoitteita.

Kulttuurien tuntemus

Kulttuurien tuntemus

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa toimia tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteita noudattaen ja edistää omalta osaltaan tasa-arvoa ja kaikkien yhdenvertaista kohtelua
- osaa toimia, käyttäytyä ja pukeutua tilanteen mukaisesti ja työ- ja kulttuurin edellyttämällä tavalla
- osaa tunnistaa eri kulttuurien peruspiirteitä ja kulttuurista monimuotoisuutta *omalla alallaan*
- osaa ottaa huomioon eri kulttuuriryhmien keskeiset traditiot ja niiden vaikutukset toimintaan *omalla alallaan*

- osaa välittää *oman alan* historiaa, perinteitä ja muuttuneita käytäntöjä sekä vertailla niitä muiden kulttuurien piirteisiin.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteiden noudattaminen	
Kiitettävä K3	• toimii kulttuurienvälisissä ristiriitatilanteissa eettisesti kestäväällä tavalla hyödyntämällä hankkimaansa tietoa ihmisryhmien erilaisista elämänmuodoista
Hyvä H2	• edistää toiminnallaan yksilöiden ja ihmisryhmien kulttuuristen arvojen, uskomusten ja näkemysten vuorovaikutusta ja ymmärrystä
Tyydyttävä T1	• kunnioittaa kulttuurista moninaisuutta ja ihmisoikeuksia sekä toimii oikeudenmukaisesti

Tehtävän mukaisen toimintakulttuurin toteuttaminen	
Kiitettävä K3	• kehittää päivittäisissä työtehtävissään työpaikan toimintakulttuurin edellyttämiä toimintatapoja ja -käytäntöjä
Hyvä H2	• ottaa pukeutumisessa, käyttäytymisessä ja toiminnassaan oma-aloitteisesti huomioon työpaikan toimintakulttuurin vaatimukset
Tyydyttävä T1	• tunnistaa työtehtävän edellyttämän pukeutumisen, käyttäytymisen ja toiminnan vaatimukset

Kulttuurien peruspiirteiden ja monimuotoisuuden tunnistaminen	
Kiitettävä K3	• tunnistaa omaehtoisesti kulttuurista monimuotoisuutta ja toimii luontevasti ja aloitteellisesti kulttuurienvälisissä tilanteissa
Hyvä H2	• tunnistaa kulttuurisen monimuotoisuuden ja sen vaikutuksia toimintatapoihin
Tyydyttävä T1	• havaitsee arkipäivän elämään liittyviä kulttuurisia käytäntöjä ja huomaa niiden vaikutuksia toiminnassa

Kulttuurien erityispiirteiden huomioon ottaminen	
Kiitettävä K3	• ottaa omassa toiminnassaan huomioon kulttuurisen monimuotoisuuden ja kehittää sen pohjalta toimintaansa
Hyvä H2	• ottaa huomioon työtehtävissään kulttuurisen monimuotoisuuden edellyttämät toimintatavat
Tyydyttävä T1	• toimii työssään ohjattuna erilaisten kulttuuristen käytäntöjen edellyttämällä tavalla

Perinteiden ja käytäntöjen kehittäminen	
Kiitettävä K3	• kehittää oman alansa käytäntöjä ja lähestymistapoja perinteiden ja kulttuurivaikutteiden pohjalta.
Hyvä H2	• tunnistaa oman alan historiaa, lähestymistapoja ja käytäntöjä sekä vertailee niitä eri kulttuurien kesken.
Tyydyttävä T1	• havaitsee muutoksia oman alan käytännöissä ja tunnistaa erilaisia kulttuurisia ongelmanratkaisutapoja.

Taide ja kulttuuri

Taide ja kulttuuri

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa tunnistaa taiteen ja kulttuurin eri ilmenemismuotoja ja hyödyntää niitä
- osaa tutkia, ilmaista ja tulkita kulttuurista todellisuutta (esimerkiksi musiikin, tanssin, teatterin, kirjallisuuden, median, kuvataiteen tai käsityön keinoin)
- osaa arvioida ja soveltaa monimuotoista suomalaista kulttuuriperintöä ja *oman alan* vakiintuneita käytäntöjä
- osaa noudattaa kulttuurisesti kestävästä kehityksen periaatteita ja ymmärtää valintojensa kulttuuriset vaikutukset
- osaa kehittää taiteelle ominaisten esittämisen tapojen ja materiaalien, oman ilmaisun, suunnitteluprosessien, palvelu- ja tuotemuotoilun ja estetiikan tuntemustaan *omalla alallaan* ja soveltaa hankkimaansa taiteen ja kulttuurin osaamistaan omassa työssään.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Taiteen ja kulttuurin tunnistaminen ja hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• uudistaa oppilaitoksen kulttuuria hyödyntämällä taiteen lähestymistapoja tai osallistumalla yhteisten tapahtumien järjestämiseen
Hyvä H2	• ylläpitää oppilaitoksen kulttuuria, ja sen esteettistä ilmettä sekä osallistuu jonkun tapahtuman järjestämiseen
Tyydyttävä T1	• osallistuu taide- ja kulttuuritapahtumiin

Oma tuottaminen ja tulkitseminen	
Kiitettävä K3	• suunnittelee, kehittää, toteuttaa ja arvioi kokemuksiaan ja tutkimuksiaan esittävän teoksen
Hyvä H2	• suunnittelee, toteuttaa ja arvioi ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tutkimuksiaan esittävän teoksen
Tyydyttävä T1	• osallistuu ohjattuna ajatuksiaan ja kokemuksiaan esittävän teoksen toteuttamiseen ja tulkintaan

Kulttuuriperinnön soveltaminen	
Kiitettävä K3	• kehittää kulttuuriperintöä tuottamalla siihen omaan ideointiin ja arviointiin perustuvaa uutta sisältöä
Hyvä H2	• välittää eteenpäin kulttuuriperintöä hyödyntämällä sitä aktiivisesti omassa tuottamisessa ja toiminnassa
Tyydyttävä T1	• tunnistaa monimuotoista kulttuuriperintöä ja käyttää sitä omassa tuottamisessa ja toiminnassa

Kestävän kehityksen periaatteiden noudattaminen	
Kiitettävä K3	toimii johdonmukaisesti kestävän kehityksen periaatteiden ja elinkaariajattelun vaatimusten mukaisesti valintoja tehdessään
Hyvä H2	tiedostaa kestävän kehityksen periaatteet ja elinkaariajattelun vaatimukset sekä ottaa niitä aktiivisesti huomioon valintoja tehdessään
Tyydyttävä T1	tunnistaa kestävän kehityksen osa-alueet ja perustaa omat ratkaisunsa elinkaariajattelulle

Suunnitteluprosessin toteuttaminen	
Kiitettävä K3	kerää taustatietoa, suunnittelee, seuraa toteutusta, arvioi ja kehittää edelleen aktiivisesti teoksen, tuotteen tai palvelun muotoilun prosessia.
Hyvä H2	suunnittelee, toteuttaa ja arvioi ja edelleen kehittää teoksen, tuotteen tai palvelun muotoilun prosessia.
Tyydyttävä T1	suunnittelee, toteuttaa ja arvioi ohjattuna teoksen, tuotteen tai palvelun muotoilun prosessia.

Etiikka

Etiikka

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- pohtii arvojen, normien ja katsomusten merkitystä omassa elämässään ja ihmisten välisissä suhteissa
- osaa arvioida ihmisoikeuksien, oikeudenmukaisuuden ja kestävän kehityksen vaikutuksia *oman alan* kannalta
- osaa hankkia tietoa *oman alan* ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta
- tunnistaa eettisiä tilanteita ja osaa toimia eettisten periaatteiden mukaisesti
- osaa tunnistaa omien ja toisten arvojen merkitystä työtilanteissa sekä osaa ratkaista *oman alan* työelämän arvo- ja normiristiriitoja.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Eettisten kysymysten pohtiminen	
Kiitettävä K3	pohtii arvojen, normien ja erilaisten katsomusten merkitystä omassa elämässään, ihmisten välisissä suhteissa, työelämässä ja yhteiskunnassa
Hyvä H2	keskustelee eettisistä, katsomuksellisista sekä omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä kysymyksistä ja arvoista
Tyydyttävä T1	keskustelee ohjattuna omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä arvoista sekä eettisistä ja katsomuksellisista kysymyksistä

Arvojen vaikutusten arvioiminen	
Kiitettävä K3	arvioi työelämän ja oman alansa eettisiä kysymyksiä ihmisoikeuksien, oikeudenmukaisuuden ja kestävä kehityksen kannalta
Hyvä H2	tunnistaa oman alansa eettisiä kysymyksiä ihmisoikeuksien, oikeudenmukaisuuden ja kestävä kehityksen kannalta
Tyydyttävä T1	osoittaa tuntevansa keskeiset kansainväliset ihmisoikeussopimukset sekä niiden Suomea koskevat sitoumukset

Ammattieettisen tietoperustan hakeminen	
Kiitettävä K3	vertailee tietoa oman alan ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta ja hyödyntää sitä työnsä ammatillisena voimavarana
Hyvä H2	hankkii tietoa oman alansa ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta ja hyödyntää sitä omassa elämässään ja työssään
Tyydyttävä T1	hakee ohjattuna tietoa oman alansa eettisistä kysymyksistä ja hyödyntää tietoperustaa tutuissa tilanteissa

Eettisten tilanteiden tunnistaminen ja eettisesti toimiminen	
Kiitettävä K3	toimii itsenäisesti osoittaen rehellisyyttä ja vastuullisuutta, kunnioittaa toisten näkemyksiä ja osaa perustella toimintansa eettistä perustaa
Hyvä H2	toimii vastuullisesti ja eettisesti työnsä ja työelämän erilaisissa tilanteissa sekä käyttäytyy työssään ja ihmissuhteissaan hyvien tapojen mukaisesti
Tyydyttävä T1	toimii hyvien tapojen mukaisesti ja vastuullisesti työssään ja sen ongelmatilanteissa, mutta tarvitsee tukea ja ohjausta uusissa tilanteissa

Arvojen tunnistaminen ja arvo- ja normiristiriitojen käsitteleminen työssä	
Kiitettävä K3	osaa tehdä ratkaisuehdotuksia työelämän arvo- ja normiristiriitoihin eettisesti hyväksyttävällä tavalla.
Hyvä H2	tunnistaa ammattinsa eettisiä ongelmatilanteita ja hakee niihin ratkaisua yhdessä muiden kanssa sekä arvioi ratkaisun vaikutuksia keskeisten osapuolten näkökulmista.
Tyydyttävä T1	osaa ohjattuna havaita ammattinsa eettisiä ongelmatilanteita ja ratkaisee yhdessä yhteisönsä jäsenten kanssa työhönsä liittyviä arvo- ja normiristiriitoja eettisesti.

Psykologia

Psykologia

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa havainnoida ja ymmärtää ihmisen toimintaan vaikuttavia psykologisia tekijöitä

- osaa hyödyntää kehityspsykologista tietoa työssään erilaisissa vuorovaikutus- ja ryhmätilanteissa
- osaa selittää omaa ja muiden käyttäytymistä psykologisen tiedon avulla
- osaa toimia psyykkistä hyvinvointiaan ja *oman alan* työtehtävistä suoriutumista edistävästi
- osaa arvioida *työhönsä liittyviä* ihmissuhde- ja asiakaspalvelutilanteita ja toimia psykologista tietoa käyttäen.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Havainnoiminen ja toiminnan ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• soveltaa kognitiivisen psykologian ja persoonallisuuspsykologian tietoa tavallisiin työelämän tilanteisiin ja selittää niiden avulla sekä omaa että muiden ihmisten toimintaa
Hyvä H2	• käyttää psykologista tietoa ihmisten toiminnan ymmärtämisessä tavallisissa arki- ja työelämän tilanteissa
Tyydyttävä T1	• tuntee psykologian keskeisiä käsitteitä ja ymmärtää niiden yhteyden ihmisen toimintaan

Psykologisen tiedon hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää yksilön psyykkisen kehityksen mahdollisia ongelmia ja ymmärtää, että kehitykseen voidaan vaikuttaa
Hyvä H2	• havainnoi ja ymmärtää psyykkisen kehityksen perustana olevien tekijöiden välisiä yhteyksiä eri elämänvaiheissa ja eri-ikäisinä
Tyydyttävä T1	• soveltaa keskeisintä tietoa yksilön psyykkisen kehityksen perustana olevista psykologisista, biologisista ja sosiaalisista tekijöistä

Psyken vaikutuksen huomioiminen käyttäytymiseen	
Kiitettävä K3	• tiedostaa omia ja toisten tunteita sekä hallitsee työelämässä tunteitaan ja asenteitaan tilanteen vaatimalla tavalla
Hyvä H2	• toimiessaan erilaisten ihmisten kanssa työ- ja opiskeluyhteisössään ymmärtää motivaation ja sitoutumisen vaikutuksen työsuorituksiin
Tyydyttävä T1	• ottaa huomioon motivaation, tunteiden ja sitoutumisen merkityksen omaan suoriutumiseensa

Psyykkisen työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen	
Kiitettävä K3	• tiedostaa omaan jaksamiseensa ja stressinhallintaan vaikuttavia psyykkisiä tekijöitä sekä osaa vaikuttaa niihin jaksamistaan edistävästi
Hyvä H2	• tietää psyykkisen hyvinvoinnin ylläpitämisen keinoja ja vaikuttaa työyhteisön hyvinvointiin myönteisellä tavalla
Tyydyttävä T1	• edistää ohjatusti psyykkistä työ- ja toimintakykyään

Toimiminen ihmissuhde- ja vuorovaikutustilanteissa

Kiitettävä K3	soveltaa psykologista tietoa toimiessaan työpaikan eri rooleissa ja toimii yhteistyökykyisesti erilaisista yhteiskunnallisista oloista ja kulttuuritaustoista lähtöisin olevien ihmisten kanssa.
Hyvä H2	tietää roolien, normien ja ryhmädynamiikan merkityksen ihmisten välisessä toiminnassa sekä tunnistaa erilaisia johtamistapoja ja niiden vaikutusta työkuultuuriin.
Tyydyttävä T1	käyttää psykologista tietoa toimiessaan työpaikan tavanomaisissa asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteissa.

Ympäristöosaaminen

Ympäristöosaaminen

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa noudattaa ympäristölainsäädäntöä sekä toimia *oman alan* laatu-, ympäristö- ja turvallisuusjärjestelmien ja kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti
- hallitsee ammattitaidon kannalta keskeisten tuotteiden elinkaaren
- osaa toimia luonnon monimuotoisuuden säilyttäen
- osaa sopeutua ilmastonmuutokseen työ- ja toimintatapavalinnoilla
- osaa edistää energia- ja materiaalihokkuutta ja ehkäisee jätteiden syntyä
- osaa omassa toiminnassaan ottaa huomioon mahdolliset ympäristövaikutukset, kuten päästöt ilmaan, veteen tai maaperään
- osaa lajitella jätteet ja hyödyntää kierrätyksen mahdollisuudet *omalla alallaan*.

ARVIOINNIN KOHTEET

Lainsäädännön, turvallisuusjärjestelmien ja kestävä kehityksen periaatteiden noudattaminen	
Kiitettävä K3	- noudattaa keskeisiä ympäristöön liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita sekä ennakoit tulevia muutoksia - osallistuu aktiivisesti työpaikkansa ympäristö-, laatu- ja turvallisuusjärjestelmien rakentamiseen ja/tai kehittämiseen - perustaa toimintansa esimerkilliseen ympäristön kunnioittamiseen - toimii ekotehokkuutta edistäen - osallistuu aktiivisesti lähiympäristönsä kulttuuriperinnön vaalimiseen ja edistää sitä ammatissaan - kunnioittaa kanssaihminen arvoja ja oikeuksia ja pyrkii noudattamaan tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteita
Hyvä H2	- noudattaa keskeisiä ympäristöön liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita - toimii ympäristö-, laatu- ja turvallisuusjärjestelmien mukaisesti - perustaa toimintansa ympäristön kunnioittamiseen - toimii ekotehokkaasti - vaalii kulttuuriperintöä ammatissaan - kunnioittaa kanssaihminen arvoja ja oikeuksia
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna keskeisiä ympäristöön liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita - toimii ohjattuna ympäristö-, laatu- ja turvallisuusjärjestelmien mukaisesti - ei vahingoita toiminnallaan ympäristöä - toimii ohjattuna ekotehokkaasti - vaalii ohjattuna kulttuuriperintöä ammatissaan - toimii työssään suvaitsevasti

Elinkaariajattelun toteuttaminen	
Kiitettävä K3	valitsee sellaisia tuotteita ja palveluita, jotka elinkaarivaikutuksiltaan rasittavat vähän luonnon kantokykyä sekä perustelee valintansa
Hyvä H2	valitsee sellaisia tuotteita ja palveluita, jotka elinkaarivaikutuksiltaan rasittavat vähän luonnon kantokykyä
Tyydyttävä T1	valitsee ohjattuna sellaisia tuotteita ja palveluita, jotka elinkaarivaikutuksiltaan rasittavat vähän luonnon kantokykyä

Luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen	
Kiitettävä K3	edistää toiminnallaan luonnon monimuotoisuuden säilyttämistä
Hyvä H2	pyrkii aktiivisesti toiminnallaan luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen
Tyydyttävä T1	pyrkii toiminnallaan luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen

Ilmastonmuutokseen sopeutuminen	
Kiitettävä K3	edistää sellaisten työ- ja toimintatapojen käyttöä, joilla sopeutuminen ilmastonmuutokseen on mahdollista
Hyvä H2	valitsee työ- ja toimintatavat, joilla sopeutuminen ilmastonmuutokseen on mahdollista
Tyydyttävä T1	valitsee ohjattuna työ- ja toimintatavat, joilla sopeutuminen ilmastonmuutokseen on mahdollista

Energia- ja materiaalitehokkuuden edistäminen sekä jätteiden synnyn ehkäiseminen	
Kiitettävä K3	- edistää energiatehokasta välineiden ja materiaalien käyttöä - edistää tehokasta materiaalien käyttöä - toimii aktiivisesti jätteiden synnyn ehkäisemiseksi
Hyvä H2	- valitsee energiatehokkuutta edistäviä välineitä ja materiaaleja - huomioi materiaalitehokkuuden valinnoissaan - ehkäisee jätteiden syntyä
Tyydyttävä T1	- valitsee ohjattuna energiatehokkuutta edistäviä välineitä ja materiaaleja - huomioi ohjattuna materiaalitehokkuuden valinnoissaan - ehkäisee ohjattuna jätteiden syntyä tavanomaisissa työtehtävissä

Toiminnan ympäristövaikutuksien huomioon ottaminen	
Kiitettävä K3	- ennakoi toiminnot, jotka saattavat aiheuttaa päästöjä ilmaan, veteen tai maaperään - havaitsee työssään tavallisimpia ympäristöriskitekijöitä ja löytää niihin ratkaisuja - ohjaa aktiivisesti omalla esimerkillään estämään päästöjen syntymistä
Hyvä H2	- tunnistaa toiminnot, jotka saattavat aiheuttaa päästöjä ilmaan, veteen tai maaperään - havaitsee työssään tavallisimpia ympäristöriskitekijöitä ja löytää niihin ratkaisuehdotuksia - ohjaa omalla esimerkillään estämään päästöjen syntymistä
Tyydyttävä T1	- tunnistaa ohjattuna toiminnot, jotka saattavat aiheuttaa päästöjä ilmaan, veteen tai maaperään - havaitsee työssään tavallisimpia ympäristöriskitekijöitä ja löytää niihin ohjattuna ratkaisuehdotuksia - pyrkii toiminnallaan estämään päästöjen syntymistä

Jätteiden lajittelu ja kierrätys	
Kiitettävä K3	- tunnistaa itsenäisesti jättejakeet - lajittelee jätteet ja etsii uusia kierrätyksen mahdollisuuksia - ohjaa kustannussäästöihin.
Hyvä H2	- tunnistaa jättejakeet - lajittelee jätteet ohjeiden mukaan ja hyödyntää kierrätyksen mahdollisuudet - arvioi kustannussäästöjä.
Tyydyttävä T1	- tunnistaa ohjeiden mukaisesti tutut jättejakeet - lajittelee syntyvän jätteen ohjatusti tavanomaisissa työtehtävissä ja pyrkii hyödyntämään kierrätyksen mahdollisuudet - arvioi ohjattuna kustannussäästöjä.

2.17. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tunnistaa työpaikalla työssäoppimiseen tai ammattiosaamisen näyttöön sopivat työtehtävät ja selvittää niiden arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit
- neuvotella työyhteisössä työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta
- valmistella yhteistyössä opettajan ja työpaikkaohjaajan kanssa työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia
- perehdyttää muita opiskelijoita työpaikalla tai oppilaitoksissa tehtäviin töihin, toimintatapoihin ja sääntöihin
- esitellä alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia esimerkiksi työelämään tutustumisjaksolla oleville opiskelijoille
- käydä ohjauskeskusteluja, kehittää toimintaansa palautteen perusteella ja sovitella näkemyseroja
- toimia erilaisten oppijoiden ja työtovereiden kanssa
- vastaanottaa ja antaa kehittävää palautetta
- itsearvioida työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöään ennalta sovittujen arvioinnin kohteiden ja arviointikriteereiden mukaan
- arvioida työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä hän osaa toimia ja ohjata myös muita toimimaan työturvallisuusohjeiden mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä suunnitelman ammattiosaamisen näytöstä tai työssäoppimisesta. Hän perehtyy työyhteisön toimintaan, työtehtäviin, työkuultuuriin ja sääntöihin sekä arvioi työyhteisön työturvallisuusriskit ja työergonomiakysymykset oman työn osalta. Opiskelija kartoittaa mahdollisuudet toteuttaa työssäoppimista ja ammattiosaamisen näyttöjä työpaikalla. Opiskelija analysoi oman työssäoppimisensa ja ammattiosaamisen näyttönsä arvioinnit.

Ammattiosaamisen näyttö toteutetaan pääsääntöisesti jonkin muun ammattiosaamisen näytön yhteydessä.

Ammattiosaamisen näyttöä voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu ja suunnitelmien tekeminen	
Kiitettävä K3	valmistelee itsenäisesti ja aloitteellisesti työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen suunnitelmaa
Hyvä H2	valmistelee annettujen ohjeiden mukaan työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia
Tyydyttävä T1	valmistelee ohjattuna työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia

Työn kokonaisuuden hallinta	
Kiitettävä K3	etenee työssään sujuvasti sovittaen työnsä työympäristön muuhun toimintaan
Hyvä H2	tekee annetut tehtävät omatoimisesti
Tyydyttävä T1	tarvitsee ajoittaista ohjausta

TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Opiskelijan ohjaaminen	
Kiitettävä K3	perehdyttää muita opiskelijoita, toimii joustavasti erilaisten ihmisten kanssa ja sovittelee näkemyseroja
Hyvä H2	perehdyttää ohjeiden mukaisesti muita opiskelijoita ja käy ohjauskeskusteluja
Tyydyttävä T1	perehdyttää ohjattuna muita opiskelijoita

Opiskelijan arviointi	
Kiitettävä K3	käy rakentavia palautekeskusteluja sekä itsearvioi työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt ennalta sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan
Hyvä H2	vastaanottaa ja antaa palautetta työtehtävistä ja itsearvioi työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan
Tyydyttävä T1	vastaanottaa ja antaa ohjattuna palautetta työtehtävistä sekä itsearvioi ohjattuna työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan

TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Oman alan työelämän ja ammatillisen koulutuksen tunteminen	
Kiitettävä K3	esittelee itsenäisesti ja monipuolisesti alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia
Hyvä H2	esittelee alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia
Tyydyttävä T1	esittelee joitakin alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia

Opetussuunnitelmien tunteminen	
Kiitettävä K3	tunnistaa itsenäisesti työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen
Hyvä H2	tunnistaa ohjeiden mukaisesti työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen
Tyydyttävä T1	tunnistaa ohjattuna työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen

ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii ja ohjaa myös muita toimimaan työturvallisuusohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii työturvallisuusohjeiden mukaisesti
Tyydyttävä T1	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii työturvallisuusohjeiden mukaisesti

2.18. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp

Tutkinnon osan tulee sisältää kaikkien kolmen osa-alueen pakolliset osaamistavoitteet (yhteensä 8 osaamispistettä). Lisäksi tutkinnon osan tulee sisältää valinnaisia osaamistavoitteita miltä tahansa osa-alueelta tai osa-alueilta siten, että opiskelijalle kertyy yhteensä 11 osaamispisteen edestä viestintä- ja vuorovaikutusosaamista. Opiskelija voi opiskella äidinkielen sovellusta suomi toisena kielenä, jos hänen äidinkielenä ei ole suomi, ruotsi tai saame tai hänellä on muutoin monikielinen tausta. Ammatillisessa peruskoulutuksessa vieraan kielen osaamistavoitteet ja osaamisen arviointi on eriytetty sen mukaan, onko opiskelijan vallitsema kieli hänelle A- vai B-kieli. Valittu vieras kieli voi olla opiskelijalle aivan uusikin kieli, jolloin sovelletaan B-kielen tavoitteita ja arviointia. A- ja B-kielillä tarkoitetaan seuraavaa: A-kieli = peruskoulun 1.–6. vuosiluokilla alkava vieras kieli B-kieli = peruskoulun vuosiluokilla 7.–9. alkava vieras kieli

Äidinkieli

Äidinkieli, suomi

Pakolliset osaamistavoitteet, 5 osp

Opiskelija

- osaa viestiä ja toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
- ymmärtää omaan alaan liittyvien tärkeimpien tekstilajien käytänteet, olennaisen sisällön ja tarkoituksen
- osaa hakea tietoa eri tietolähteistä ja käyttää tietoa sekä noudattaa lähteiden käytön periaatteita
- osaa hyödyntää mediaa ja verkon tarjoamia viestintä- ja vuorovaikutusvälineitä opiskelussaan sekä tehdä ammattiosaamistaan näkyväksi
- osaa laatia alaan liittyviä kirjallisia töitä
- osaa hyödyntää äidinkielen oppimisen luku- ja opiskelustrategioita
- ymmärtää äidinkielen sekä kirjallisuuden ja muun kulttuurin merkityksen alan ja ammatin kannalta
- osaa arvioida ja kehittää omaa äidinkielen taitoaan.

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	- perustelee monipuolisesti näkemyksiään ja toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakaslähtöisesti, joustavasti ja vakuuttavasti - osallistuu aktiivisesti ja rakentavasti keskusteluun ja kantaa osaltaan vastuuta ryhmätilanteissa viestintäilmapiiiristä - toimii joustavasti ja rakentavasti erilaisissa työhön liittyvissä asiakas- ja ryhmätilanteissa - toimii oman alansa viestintätilanteissa joustavasti ja pitää erilaisia esityksiä tilanteen ja oman alan edellyttämällä tavalla
Hyvä H2	- perustelee monipuolisesti mielipiteensä ja väitteensä yhteistyö- ja ryhmätilanteissa - osallistuu keskusteluun, vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin - toimii asiallisesti ja kohteliaasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja työhön liittyvissä asiakas- ja ryhmätilanteissa - pitää erilaisia esityksiä käyttäen tilanteen vaatimaa asiatyyliä ja alan termistöä
Tyydyttävä T1	- ilmaisee asiallisesti mielipiteensä yhteistyö- ja ryhmätilanteissa - osallistuu keskusteluun käyttämällä puheenvuoroja - toimii tarkoituksenmukaisella tavalla työelämän vuorovaikutustilanteissa - pitää lyhyen esityksen käyttäen tilanteen vaatimaa kieltä ja asiatyyliä

Tekstien ja tekstilajien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman että yksityiskohtien merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa
Hyvä H2	ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien päätarkoituksen ja tulkitsee tekstien merkityksiä
Tyydyttävä T1	tuntee työelämän tekstilajeja ja vertailee niitä

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	- hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi kriittisesti niiden luotettavuutta - osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan
Hyvä H2	- hankkii ammattialansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja arvioi lähteiden luotettavuutta - tuntee tekijänoikeudet oikeutena ja velvoitteena, noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä
Tyydyttävä T1	- hakee ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä - noudattaa tekijänoikeuksia, mutta tarvitsee joskus ohjausta

Mediataidot ja verkkoviestinnän hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• käyttää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä • dokumentoi ja kuvaa oppimistaan ja osaamistaan eri medioiden avulla • viestii ammatillisuutta osoittaen digitaalisen ympäristön vuorovaikutustilanteissa
Hyvä H2	• käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä • tekee ammattiosaamistaan näkyväksi eri medioiden avulla • viestii digitaalisissa ympäristöissä sopivaa kieltä käyttäen
Tyydyttävä T1	• käyttää oman alansa ammattijulkaisuja ja mediatekstejä • käyttää ohjattuna eri medioita ammattitaitonsa esittelyyn • viestii digitaalisissa ympäristöissä sovittujen periaatteiden mukaisesti

Alan kirjallisten töiden laatiminen	
Kiitettävä K3	• hallitsee kielenkäytön perusnormit sekä hioo tuottamiensa tekstien kieli- ja ulkoasua • tuottaa tavoitteellisesti ja työstää tekstejään oman arvion ja palautteen pohjalta • laatii asianmukaisia asiakirjoja ja osaa soveltaa asiakirjamalleja
Hyvä H2	• käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä • tuottaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä • laatii asianmukaiset asiakirjat
Tyydyttävä T1	• kirjoittaa oikeinkirjoituksen perussääntöjen mukaisesti • tuottaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta • laatii mallin mukaan asiakirjoja

Luku- ja opiskelustrategioiden hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• arvioi omaa luku- ja opiskelustrategiaansa ja parantaa sitä palautteen pohjalta
Hyvä H2	• tekee muistiinpanoja, tiivistää hankkimaansa tietoa ja käyttää lähteitä omassa tekstissään
Tyydyttävä T1	• tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta

Äidinkielen sekä kirjallisuuden ja muun kulttuurin merkityksen ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• osaa arvioida äidinkielen merkitystä omalla alallaan ja sen asemaa monikielisessä yhteiskunnassa sekä työelämän että yksilön kannalta • ymmärtää kirjallisuuden tai muun kulttuurin merkityksen alalla toimimisessa
Hyvä H2	• ymmärtää äidinkielen merkitystä omalla alallaan ja monikielisessä työelämässä • tietää, mihin kirjallisuutta tai muuta kulttuuria voi alalla käyttää
Tyydyttävä T1	• tiedostaa äidinkielen taidon merkityksen omalla alallaan • tuntee esimerkkejä omaan alaan liittyvästä kirjallisuudesta tai muusta kulttuurista

Oman äidinkielen taidon arvioiminen	
Kiitettävä K3	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan, kehittämiskohteitaan ja kehittää taitojaan palautteen pohjalta.
Hyvä H2	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan.
Tyydyttävä T1	arvioi äidinkielen taitoaan ja lukutaitoaan saamansa palautteen pohjalta ja kertoo, mitä siinä voisi parantaa.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan
- osaa kehittää esiintymis- ja ryhmätöitä taitojaan
- osaa käyttää ja tulkita erilaisia tekstilajeja
- tuntee kielen, kirjallisuuden ja kulttuurin muotoja ja merkitystä.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	- ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa puheenvuoroaan ja rakentaa sen sisällön loogiseksi - viestii rakentavasti myös ristiriita- ja ongelmatilanteissa - soveltaa sanattoman viestinnän sääntöjä vuorovaikutuksessaan ja vertailee merkityksiä myös eri kulttuurien välillä
Hyvä H2	- toimii kohteliaasti ja joustavasti vuorovaikutustilanteissa erilaisissa ympäristöissä - ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alansa vaatimukset - ottaa huomioon sanattoman viestinnän vaikutuksia omassa ilmaisussaan
Tyydyttävä T1	- ilmaisee asiallisesti mielipiteensä ja perustelee ne vakuuttavasti - ottaa vuorovaikutuksessa toisten näkemykset huomioon - ymmärtää henkilöiden sanattoman viestinnän merkityksen ja vaikutuksia sanoman vastaanottoon

Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	• esittää sekä spontaanin että itsenäisesti valmistellun esityksen haastavastakin aiheesta, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi • tunnistaa oman toimintansa vaikutukset ryhmän toimintaan ja kannustaa ryhmän muita jäseniä toimimaan • hallitsee joustavasti kokous- ja neuvottelukäytännöt
Hyvä H2	• saa puhuessaan kontaktin kuulijoihinsa ja osaa rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata • vie ryhmän työskentelyä eteenpäin aktiivisesti ja arvostaa muiden näkökantoja • noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä
Tyydyttävä T1	• esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen itselleen tutusta aiheesta • toimii ryhmätyötilanteessa yhteistyöhakuisesti osana ryhmää • toimii työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjen mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Ammatillinen monilukutaito ja tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• soveltaa vaihdellen eri ilmaisutapoja ja tekstilajeja omissa teksteissään ja erilaisissa kieliympäristöissä • tekee havaintoja ammatillisista tekstilajeista, muokkaa niitä ja arvioi kielellisten valintojen vaikutuksia • toimii joustavasti osana kirjoitusprosessia, kun tekstiä tuotetaan yhdessä muiden kanssa
Hyvä H2	• tarkastelee tekstilajien eri ilmaisutapoja kriittisesti • muokkaa tuottamiaan ammatillisia tekstejä palautteen perusteella • antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta yhdessä tuotetusta tekstistä
Tyydyttävä T1	• tuntee tekstilajien tilanteenmukaisen käytön vaatimuksia • käyttää mallin mukaan eri ammatillisia tekstilajeja • tuottaa tekstiä ryhmänä yhdessä muiden kanssa

Kielen ja kulttuurin tunteminen	
Kiitettävä K3	• soveltaa monipuolisesti kulttuurienvälistä osaamistaan ja arvostaa kulttuurista moninaisuutta • hankkii monipuolisia lukukokemuksia sekä arvioi kirjallisuuden ja muiden taidemuotojen merkitystä.
Hyvä H2	• ottaa huomioon kulttuurienvälisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan • arvioi lukemiaan kirjoja ja kokemiaan muita taidemuotoja.
Tyydyttävä T1	• on perillä oman kielen ja kulttuurienvälisen viestinnän merkityksestä • tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin.

Äidinkieli, saame

Pakolliset osaamistavoitteet, 5 osp

Opiskelija

- osaa viestiä ja toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa

- ymmärtää omaan alaan liittyvien tärkeimpien tekstilajien käytänteet, olennaisen sisällön ja tarkoituksen
- osaa käyttää kielitaitoaan tiedon hankkimisessa ja kriittisessä arvioimisessa
- osaa hyödyntää mediaa ja verkon tarjoamia viestintä- ja vuorovaikutusvälineitä opiskelussaan sekä tehdä ammattiosaamistaan näkyväksi
- kehittää saamen kielen kirjoittamisen taitojaan ja osaa laatia alaan liittyviä kirjallisia töitä
- osaa hyödyntää äidinkielen oppimisen luku- ja opiskelustrategioita
- tuntee kielellisen ja kulttuurin identiteetin merkitystä monimuotoisessa yhteiskunnassa
- osaa arvioida ja kehittää omaa äidinkielen taitoaan.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• toimii monipuolisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja perustelee näkemyksiään rakentavasti ottaen huomioon toisten näkemykset • toimii joustavasti ja rakentavasti erilaisissa työhön liittyvissä asiakas- ja ryhmätilanteissa • toimii oman alansa viestintätilanteissa joustavasti ja pitää erilaisia esityksiä saamen kielellä tilanteen ja oman alan edellyttämällä tavalla
Hyvä H2	• viestii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen huomioon toisten näkemykset • toimii asiallisesti ja kohteliaasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja työhön liittyvissä asiakas- ja ryhmätilanteissa • pitää erilaisia esityksiä käyttäen tilanteen vaatimaa saamen yleiskieltä ja alan termistöä
Tyydyttävä T1	• toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja tuo esille näkemyksiään • toimii tarkoituksenmukaisella tavalla työelämän tilanteissa • pitää lyhyen esityksen käyttäen tilanteen vaatimaa saamen yleiskieltä

Tekstien ja tekstilajien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman että yksityiskohtien merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa
Hyvä H2	• ymmärtää tekstin tarkoituksen ja pääsisällön sekä osaa yhdistää ja vertailla sen yksityiskohtia omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa suhteuttaen
Tyydyttävä T1	• ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien päätarkoituksen ja osaa yhdistää tietoja omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	• hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi kriittisesti niiden luotettavuutta
Hyvä H2	• hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja arvioi myös lähteiden luotettavuutta
Tyydyttävä T1	• hakee ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä lähteistä

Mediataidot ja verkkoviestinnän hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• käyttää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä • dokumentoi ja kuvaa oppimistaan ja osaamistaan eri medioiden avulla
Hyvä H2	• käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä • tekee ammattiosaamistaan näkyväksi eri medioiden avulla
Tyydyttävä T1	• käyttää oman alansa ammattijulkaisuja ja mediatekstejä • käyttää ohjattuna eri medioita ammattitaitonsa esittelyyn

Alan kirjallisten töiden laatiminen	
Kiitettävä K3	• tuottaa ammattitaitoon liittyviä erilaisia tekstejä saamen kielellä sujuvasti ja luontevasti
Hyvä H2	• tuottaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä käyttäen monipuolisesti saamen kielen oikeinkirjoituksen perussääntöjä
Tyydyttävä T1	• tuottaa ohjattuna ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä saamen kielen oikeinkirjoituksen perussääntöjen mukaisesti

Luku- ja opiskelustrategioiden hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• arvioi omaa luku- ja opiskelustrategiaansa ja parantaa sitä palautteen pohjalta
Hyvä H2	• tekee muistiinpanoja, tiivistää hankkimaansa tietoa ja käyttää lähteitä omassa tekstissään
Tyydyttävä T1	• tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta

Kielen ja kulttuurin ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• tuntee saamen kielen ja kulttuurin merkitystä ja osaa arvioida monipuolisesti sen merkitystä monimuotoisessa yhteiskunnassa
Hyvä H2	• tuntee saamen kielen ja kulttuurin merkitystä ja osaa arvioida sen merkitystä monimuotoisessa yhteiskunnassa
Tyydyttävä T1	• tuntee kielellisen ja kulttuurisen taustan merkitystä

Oman äidinkielen taidon arvioiminen	
Kiitettävä K3	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan ja kehittää taitojaan palautteen pohjalta.
Hyvä H2	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan.
Tyydyttävä T1	arvioi äidinkielen taitoaan ja lukutaitoaan saamansa palautteen pohjalta ja kertoo, mitä siinä voisi parantaa.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamen kielellä
- osaa kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan
- osaa käyttää ja tulkita erilaisia tekstilajeja ja kehittää tekstin tuottamista saamen kielellä
- osaa toimia kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	viestii monipuolisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen huomioon toisten näkemykset
Hyvä H2	viestii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen huomioon toisten näkemykset
Tyydyttävä T1	toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa huomioiden toisten näkemykset

Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	- esittää sekä spontaanin että itsenäisesti valmistellun esityksen haastavastakin aiheesta, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sisällön loogiseksi - tunnistaa oman toimintansa vaikutukset ryhmän toimintaan ja kannustaa ryhmän muita jäseniä toimimaan
Hyvä H2	- saa puhuessaan kontaktin kuulijoihinsa ja osaa rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata - vie ryhmän työskentelyä eteenpäin aktiivisesti ja arvostaa muiden näkökantoja
Tyydyttävä T1	- esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puheesityksen itselleen tutusta aiheesta - toimii ryhmätyötilanteessa yhteistyöhakuisesti osana ryhmää

Ammatillinen monilukutaito ja tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• soveltaa vaihdelleen eri ilmaisutapoja ja tekstilajeja omissa teksteissään ja erilaisissa kieliympäristöissä • tekee havaintoja ammatillisista tekstilajeista, muokkaa niitä ja arvioi kielellisten valintojen vaikutuksia • kirjoittaa ammattitaitoon liittyviä erilaisia tekstejä itsenäisesti saamen kielellä
Hyvä H2	• tarkastelee tekstilajien eri ilmaisutapoja kriittisesti • muokkaa tuottamiaan ammatillisia tekstejä palautteen perusteella • kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä saamen kielellä
Tyydyttävä T1	• tuntee työelämän tilanteenmukaisen tekstilajin käytön vaatimuksia • tuottaa mallin mukaan eri ammatillisia tekstilajeja • kirjoittaa ohjattuna ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä saamen kielellä

Kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä toimiminen	
Kiitettävä K3	• tuntee saamelaisen kulttuurin keskeiset ominaispiirteet ja toimii monikulttuurisessa ympäristössä itsenäisesti saamen kielen ja kulttuurin tuntemustaan hyödyntäen • hankkii monipuolisia lukukokemuksia saamen kielellä sekä arvioi kirjallisuuden ja muiden taidemuotojen merkitystä.
Hyvä H2	• tuntee saamelaisen kulttuurin keskeiset ominaispiirteet ja toimii monikulttuurisessa ympäristössä saamen kielen ja kulttuurin tuntemustaan hyödyntäen • arvioi lukemiaan kirjoja ja kokemiaan muita taidemuotoja.
Tyydyttävä T1	• tuntee saamelaisen kulttuurin ominaispiirteitä ja toimii monikulttuurisessa ympäristössä saamen kielen ja kulttuurin tuntemustaan hyödyntäen • tutustuu saamen kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin.

Äidinkieli, viittomakieli

Pakolliset osaamistavoitteet, 5 osp

Opiskelija

- osaa viestiä viittomakielellä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
- ymmärtää ja tulkitsee omaan alaansa liittyviä erilaisia viestilajeja
- osaa hakea tietoa eri tietolähteistä erilaisia medioita käyttäen
- osaa hyödyntää mediaa ja verkon tarjoamia viestintä- ja vuorovaikutusvälineitä opiskelussaan sekä tehdä ammattiosaamistaan näkyväksi
- osaa toimia sekä viittomakielisen että puhutun ja kirjoitetun kielen ympäristöissä
- osaa arvioida ja kehittää omaa äidinkiellentaitoaan.

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• käyttää viittomakieltä aktiivisesti oman alansa viestintätilanteissa ottaen rakentavasti toiset huomioon • toimii joustavasti erilaisissa ympäristöissä viittomakielisten ja kuulevien kanssa • käyttää tulkkia sujuvasti eri tilanteissa • hallitsee kokous- ja neuvottelukäytännöt sekä kantaa osaltaan vastuuta viestintäilmapiiiristä
Hyvä H2	• käyttää viittomakieltä tarkoituksenmukaisella tavalla oman alansa viestintätilanteissa toiset huomioon ottaen • toimii ammatillisissa tilanteissa viittomakielisten ja kuulevien kanssa • käyttää tulkkia tarkoituksenmukaisesti eri tilanteissa • noudattaa kokous- ja neuvottelukäytäntöjä sekä perustelee monipuolisesti mielipiteensä ja väitteensä yhteistyö- ja ryhmätilanteissa
Tyydyttävä T1	• käyttää viittomakieltä tarkoituksenmukaisella tavalla oman alansa tutuissa viestintätilanteissa toiset huomioon ottaen • selviytyy viestintätilanteista myös kuulevien kanssa • tietää, miten tulkkia käytetään vuorovaikutustilanteissa • toimii sovittujen kokouskäytäntöjen mukaisesti sekä ilmaisee mielipiteensä yhteistyö- ja ryhmätilanteissa

Viestien ja tekstilajien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• tuntee hyvin ammattiin liittyvän viittomiston ja viestii ammatillisesti viittomakielellä • ymmärtää viittomakielellä alansa viestien pääsisällön ja osaa tehdä sen perusteella vertailuja ja johtopäätöksiä
Hyvä H2	• hallitsee yleisviittomiston ja viestii alansa tilanteissa viittomakielellä • ymmärtää viittomakielellä alansa keskeisten viestien pääsisällön ja osaa suhteuttaa sitä omiin kokemuksiinsa
Tyydyttävä T1	• tuntee viittomakielen eri muotoja (yleiset ja ammatilliset tilanteet) ja käyttää ammattiin liittyviä viittomia ohjatusti • ymmärtää viittomakielellä ammattialansa keskeisten viestien ydinasiat

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	• käyttää monipuolisesti erilaisia viestintävälineitä tiedon hankinnassa ja arvioi tekstien luotettavuutta • osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan
Hyvä H2	• hankkii ammattialansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja arvioi niiden luotetta-vuutta • tuntee tekijänoikeudet oikeutena ja velvoitteena, noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä
Tyydyttävä T1	• hakee ammattialansa kannalta keskeistä tietoa erilaisista lähteistä • noudattaa tekijänoikeuksia, mutta tarvitsee joskus ohjausta

Mediataidot ja verkkoviestinnän hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• käyttää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä • dokumentoi ja kuvaa oppimistaan ja osaamistaan eri medioiden avulla
Hyvä H2	• käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä • tekee ammattiosaamistaan näkyväksi eri medioiden avulla
Tyydyttävä T1	• käyttää oman alansa ammattijulkaisuja ja mediatekstejä • käyttää ohjattuna eri medioita ammattitaitonsa esittelyyn

Kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä toimiminen	
Kiitettävä K3	• tuntee suomalaisen viittomakielen monimuotoisuutta ja erityispiirteitä sekä käyttäjäryhmiä ja toimii monimuotoisessa ympäristössä joustavasti kielitaitoaan hyödyntäen
Hyvä H2	• tuntee suomalaisen viittomakielen monimuotoisuutta ja käyttäjäryhmiä ja toimii monimuotoisessa ympäristössä kielitaitoaan hyödyntäen
Tyydyttävä T1	• tuntee suomalaisen viittomakielen monimuotoisuutta ja toimii monimuotoisessa ympäristössä kielitaitoaan hyödyntäen

Oman äidinkielen taidon arvioiminen	
Kiitettävä K3	• arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuutensa, kehittämiskohteita ja kehittää taitojaan palautteen pohjalta.
Hyvä H2	• arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteita.
Tyydyttävä T1	• arvioi äidinkielen taitoaan ja lukutaitoaan saamansa palautteen pohjalta ja kertoo, mitä siinä voisi parantaa.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja viittomakielen ilmaisutapojaan erilaisissa tilanteissa
- osaa kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan
- osaa käyttää ja tulkita erilaisia viestintätapoja
- tuntee kielellisen ja kulttuurisen monimuotoisuuden merkitystä yhteiskunnassa.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	- ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa puheenvuoroaan ja rakentaa sen sisällön loogiseksi - käyttää rakenteeltaan sujuvaa ja ilmaisultaan rikasta viittomakieltä monipuolisesti
Hyvä H2	- viestii kohteliaasti ja joustavasti vuorovaikutustilanteissa erilaisissa ympäristöissä - käyttää yleisviittomistoa ja ammattiin liittyvää viittomistoa luontevasti
Tyydyttävä T1	- ilmaisee asiallisesti mielipiteensä ja perustelee ne vakuuttavasti - ottaa vuorovaikutuksessa toisten näkemykset huomioon

Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	tuottaa erilaisia viittomakielisiä esityksiä ja hyödyntää monipuolisesti ilmaisutapoja
Hyvä H2	selittää alaan liittyviä seikkoja viittomakielisessä esityksessä tai muille suunnatuissa ohjeissa
Tyydyttävä T1	pitää sekä spontaanin että valmistellun esityksen viittomakielellä itselleen tutusta aiheesta

Viestintätapojen käyttäminen ja tulkitseminen	
Kiitettävä K3	- käyttää viittomakielisten kulttuurissa esiintyviä ilmaisu- ja esiintymistapoja - tuntee viittomakielen kielelliset ominaispiirteet
Hyvä H2	- toimii erilaisissa ympäristöissä viittomakielisten ja kuulevien kanssa - pohtii viittomakielisten tekstien (videoitujen) tavoitetta ja sisältöä
Tyydyttävä T1	- tuottaa mallin mukaan alaansa liittyvää viittomakieltä - tunnistaa viittomakielen eri muotoja

Kielen ja kulttuurin monimuotoisuuden ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	- tuntee suomalaisen viittomakielen monimuotoisuutta ja käyttäjäryhmiä - tuntee hyvin viittomakielisen yhteisön taustan ja osaa edustaa kielellistä kulttuuriaan monikielisessä ympäristössä.
Hyvä H2	- tuntee suomalaisen viittomakielen monimuotoisuutta - vertailee viitottua ja puhuttua kieltä käyttävien kommunikaatiotapoja.
Tyydyttävä T1	- tuntee kielellisen ja kulttuurisen taustansa piirteitä - ymmärtää viittomakielisen yhteisön aseman suomalaisessa yhteiskunnassa.

Äidinkieli, opiskelijan oma äidinkieli

Pakolliset osaamistavoittet, 5 osp

Opiskelija

- osaa viestiä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa omalla äidinkielellä
- ymmärtää omaan alaan liittyvien tärkeimpien tekstien olennaisen sisällön ja tarkoituksen omalla kielellään
- osaa käyttää kielitaitoaan tiedon hankkimisessa ja kriittisessä arvioimisessa erilaisia medioita hyödyntäen
- kehittää oman äidinkielen kirjoittamisen taitoja ja osaa laatia omaan alaan liittyviä kirjallisia töitä
- osaa hyödyntää mediaa ja verkon tarjoamia viestintä- ja vuorovaikutusvälineitä opiskelussaan
- osaa toimia kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä
- osaa arvioida ja kehittää omaa äidinkielen taitoaan.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• toimii aloitteellisesti ja joustavasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa näkemyksiään perustellen ja toiset rakentavasti huomioon ottaen • käyttää eri tilanteissa omaa äidinkieltä yleiskielen mukaisesti sekä osaa alan termistöä
Hyvä H2	• toimii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toiset huomioon ottaen • käyttää eri tilanteissa omaa äidinkieltä yleiskielen mukaisesti sekä osaa jossakin määrin alan termistöä
Tyydyttävä T1	• toimii tarkoituksenmukaisella tavalla tutuissa vuorovaikutustilanteissa toiset huomioon ottaen • käyttää tilanteen vaatimaa kieltä oman äidinkielen yleiskielen mukaisesti

Tekstien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää alansa tekstien pääsisällön ja tarkoituksen sekä osaa suhteuttaa sitä omiin kokemuksiinsa
Hyvä H2	• ymmärtää alansa keskeisten tekstien pääsisällön ja tarkoituksen
Tyydyttävä T1	• ymmärtää alansa keskeisten tekstien ydinasiat

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	• hyödyntää monipuolisesti oman kielensä viestintävälineitä tiedon hankinnassa ja arvioi tekstien luotettavuutta
Hyvä H2	• hakee ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja arvioi ohjattuna niiden luotettavuutta
Tyydyttävä T1	• hakee ammattialansa kannalta keskeistä tietoa erilaisista lähteistä

Tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• laatii itsenäisesti alaansa liittyviä tekstejä käyttäen oman äidinkielen oikein-kirjoitustapoja
Hyvä H2	• laatii alaansa liittyviä erilaisia tekstejä käyttäen oman äidinkielen oikeinkirjoitustapoja
Tyydyttävä T1	• laatii ohjattuna alaansa liittyviä tekstejä käyttäen oman äidinkielen keskeisiä oikeinkirjoitustapoja

Mediataidot ja verkkoviestinnän hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• hyödyntää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä
Hyvä H2	• hyödyntää keskeisiä viestintävälineitä ja arvioi mediatekstejä
Tyydyttävä T1	• hyödyntää oman alansa ammattijulkaisuja ja mediatekstejä

Kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä toimiminen	
Kiitettävä K3	• tuntee kielellisen ja kulttuurisen taustansa keskeiset piirteet sekä toimii monimuotoisessa ympäristössä osaamistaan monipuolisesti hyödyntäen
Hyvä H2	• vertailee oman kielensä ja suomen kielen käyttöä sekä toimii monimuotoisessa ympäristössä osaamistaan melko monipuolisesti hyödyntäen
Tyydyttävä T1	• ymmärtää kaksikielisyyden merkityksen omalle työlleen ja käyttää omaa kieltään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen toiset huomioon

Oman äidinkielen taidon arvioiminen	
Kiitettävä K3	• arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan, kehittämiskohteitaan ja kehittää taitojaan palautteen pohjalta.
Hyvä H2	• arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan.
Tyydyttävä T1	• arvioi äidinkielen taitoaan ja lukutaitoaan saamansa palautteen pohjalta ja kertoo, mitä siinä voisi parantaa.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan omalla äidinkielellä
- osaa kehittää omaan alaan liittyvien tekstilajien ymmärtämis- ja tulkintataitoja
- osaa kehittää tekstien tuottamisen taitoja omalla äidinkielellä
- ymmärtää kielen ja kulttuurin moninaisuuden merkityksen yhteiskunnassa.

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	• viestii aktiivisesti vuorovaikutustilanteissa perustellen näkemyksiään ja ottaen toiset rakentavasti huomioon
Hyvä H2	• käyttää omalla kielellään ammattialansa keskeisiä käsitteitä ja ottaa osaa keskusteluun omalla kielialueellaan
Tyydyttävä T1	• ilmaisee itseään suullisesti kulttuuripiirinsä yhteisössä tavallisimmissa vuorovaikutustilanteissa

Tekstien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää oman alansa omakielisten tekstien keskeisen sisällön ja laajentaa sanavarastoaan ammattialalla
Hyvä H2	• ymmärtää omakielisten tekstien pääsisällön ja tuntee oman alansa termistöä
Tyydyttävä T1	• ymmärtää tuttujen omakielisten tekstilajien keskeiset asiat

Tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• laatii itsenäisesti omaan alaansa liittyviä tekstejä omalla äidinkielellä
Hyvä H2	• laatii ohjatusti erilaisia tekstejä omalla äidinkielellä
Tyydyttävä T1	• laatii mallin mukaan omakielisiä tekstejä

Kielen ja kulttuurin ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• on kiinnostunut äidinkielestään ja omasta kielitaustastaan sekä hyödyntää aktiivisesti kielellistä ja kulttuurista osaamistaan ammattialallaan ja yhteiskunnassa.
Hyvä H2	• tuntee äidinkieltä käyttämismahdollisuuksia ja vaihtelua omalla kielialueellaan sekä hyödyntää kielellistä ja kulttuurista osaamistaan ammattialallaan.
Tyydyttävä T1	• tuntee kielellisen ja kulttuurisen taustansa piirteitä sekä hyödyntää kielen osaamistaan ammattialallaan.

Äidinkieli, suomi toisena kielenä

Pakolliset osaamistavoitteet, 5 osp

Opiskelija

- osaa viestiä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
- ymmärtää ja tulkitsee omaan alaan liittyviä erilaisia tekstilajeja ja laajentaa sana- ja ilmaisuvarantoaan
- osaa hyödyntää mediaa ja verkon tarjoamia viestintä- ja vuorovaikutusvälineitä
- osaa hakea tietoa eri tietolähteistä sekä noudattaa lähteiden käytön periaatteita
- osaa laatia alaan liittyviä kirjallisia töitä
- osaa toimia kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä
- osaa arvioida ja kehittää suomi toisena kielenä -taitoaan.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää monipuolisesti alan puhetilanteisiin liittyvää viestintää • osallistuu keskusteluun aktiivisesti ja perustelee monipuolisesti näkemyksiään • hallitsee ammatin kannalta keskeiset kokous- ja neuvottelukäytännöt
Hyvä H2	• ymmärtää alan puhetilanteisiin liittyvää erilaista viestintää • osallistuu keskusteluun, käyttää puheenvuoroja ja perustelee näkemyksiään • noudattaa kokous- ja neuvottelukäytäntöjä
Tyydyttävä T1	• ymmärtää alan puhetilanteisiin liittyvää viestintää • osallistuu keskusteluun käyttämällä puheenvuoroja • toimii ryhmä- ja kokoustilanteissa sovitun käytännön mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Tekstien ja tekstilajien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien sisällön ja yksityiskohdat, tekee johtopäätöksiä sekä arvioi tekstien sisältöä ja ilmaisutapaa
Hyvä H2	• ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien pääsisällön ja tarkoituksen sekä tulkitsee tekstien merkityksiä
Tyydyttävä T1	• ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien pääsisällön ja tuntee eri tekstilajeja

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	• hankkii itsenäisesti tietoa erilaisista lähteistä ja arvioi niiden luotettavuutta • osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan
Hyvä H2	• hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja arvioi lähteiden luotettavuutta • tuntee tekijänoikeudet oikeutena ja velvoitteena, noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä
Tyydyttävä T1	• hakee ohjattuna ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä • noudattaa tekijänoikeuksia, mutta tarvitsee joskus ohjausta

Mediataidot ja verkkoviestinnän hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• käyttää viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä
Hyvä H2	• käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja arvioi mediatekstejä
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna oman alansa ammattijulkaisuja ja mediatekstejä

Alan kirjallisten töiden laatiminen	
Kiitettävä K3	- kirjoittaa tavoitteellisesti ja työstää tekstejään palautteen pohjalta - käyttää itsenäisesti ja monipuolisesti kirjoitetun suomen kielen perussääntöjä sana- ja ilmaisuvarantoon laajentaen
Hyvä H2	- kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä - käyttää kirjoitetun suomen kielen perussääntöjä sana- ja ilmaisuvarantoon laajentaen
Tyydyttävä T1	- kirjoittaa ohjattuna ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä - käyttää ohjattuna kirjoitetun suomen kielen perussääntöjä sanavarantoon laajentaen

Kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä toimiminen	
Kiitettävä K3	- tuntee monipuolisesti omaa kielellistä ja kulttuurista taustansa ja suomalaisen yhteiskunnan kielellistä ja kulttuurista monimuotoisuutta - hyödyntää aktiivisesti kielellistä ja kulttuurista osaamistaan ammattialan tehtävissä
Hyvä H2	- tuntee oman kielellisen ja kulttuurisen taustansa pääpiirteet sekä suomalaisen yhteiskunnan monimuotoisuutta - ottaa huomioon kulttuurien välisen viestinnän toimiessaan ammattialan tehtävissä
Tyydyttävä T1	- tuntee omaa kielellistä ja kulttuurista taustansa ja suomalaisen yhteiskunnan monimuotoisuutta - toimii kielellistä ja kulttuurista osaamistaan hyödyntäen ammattialan eri tilanteissa

Oman suomi toisena kielenä taidon arvioiminen	
Kiitettävä K3	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan, kehittämiskohteitaan ja kehittää taitojaan palautteen pohjalta.
Hyvä H2	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan.
Tyydyttävä T1	arvioi suomen kielen taitoaan ja lukutaitoaan saamansa palautteen pohjalta ja kertoo, mitä siinä voisi parantaa.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan
- osaa kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan
- osaa kehittää erilaisten tekstilajien ymmärtämis- ja tulkintataitojaan
- osaa kehittää tekstien tuottamisen taitoja
- syventää kielellisen ja kulttuurin identiteetin merkityksen ymmärtämistä monimuotoisessa yhteiskunnassa.

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	• viestii aktiivisesti ja monipuolisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen toiset huomioon
Hyvä H2	• viestii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen toiset huomioon
Tyydyttävä T1	• toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen toiset huomioon

Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	• esittää sekä spontaanin että itsenäisesti valmistellun esityksen, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sisällön loogiseksi • toimii joustavasti ammattialaan liittyvissä ryhmätilanteissa
Hyvä H2	• saa puhuessaan kontaktin kuulijoihinsa ja osaa rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata • osallistuu ammattialaansa liittyvään keskusteluun ja hallitsee sanaston
Tyydyttävä T1	• esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puheesityksen itselleen tutusta aiheesta • viestii ammattialaansa liittyvissä ryhmätilanteissa

Tekstien ja tekstilajien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää itsenäisesti tekstejä myös abstrakteista aiheista ja hahmottaa eri ammatillisten tekstilajien käyttötarkoituksen
Hyvä H2	• ymmärtää tekstien tarkoituksen ja pääsisällön sekä tekstilajin käyttö-kelpoisuuden eri tarkoituksiin
Tyydyttävä T1	• ymmärtää keskeisten tekstien päätarkoituksen ja arvioi tekstilajeja

Tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• kirjoittaa ammattitaitoon liittyviä tekstejä itsenäisesti sekä laajentaa sana- ja ilmaisuvarantoaan
Hyvä H2	• kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä sekä laajentaa sana- ja ilmaisuvarantoaan
Tyydyttävä T1	• kirjoittaa ohjattuna ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä sekä laajentaa sana- ja ilmaisuvarantoaan

Kielen ja kulttuurin ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• tuntee monipuolisesti suomalaisen työelämän ja yhteiskunnan kielellistä ja kulttuurista monimuotoisuutta.
Hyvä H2	• tuntee suomalaisen työelämän ja yhteiskunnan kielellistä ja kulttuurista monimuotoisuutta.
Tyydyttävä T1	• tuntee kielellisen ja kulttuurisen monimuotoisuuden merkitystä.

Äidinkieli, suomi viittomakielisille

Pakolliset osaamistavoitteet, 5 osp

Opiskelija

- osaa viestiä ja toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
- ymmärtää *omaan alaan* liittyvien tärkeimpien tekstilajien käytänteet, olennaisen sisällön ja tarkoituksen
- osaa hakea tietoa eri tietolähteistä ja käyttää tietoa sekä noudattaa lähteiden käytön periaatteita
- osaa hyödyntää mediaa ja verkon tarjoamia viestintä- ja vuorovaikutusvälineitä opiskelussaan
- osaa laatia *alaan liittyviä* kirjallisia töitä
- osaa arvioida ja kehittää suomen kielen taitoaan.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• käyttää ammatillista suomen kieltä sekä muita kielellisiä valmiuksiaan ja osallistuu keskusteluun asiallisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
Hyvä H2	• käyttää ammatillista suomen kieltä sekä muita kielellisiä valmiuksiaan toimiessaan kuulevien kanssa ja ymmärtää muiden puheenvuoroja
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna ammatillista suomen kieltä sekä muita kielellisiä valmiuksiaan toimiessaan kuulevien kanssa

Tekstien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää vaivatta sekä yleisluontoisia että ammattiin liittyviä kirjoitettuja tekstejä
Hyvä H2	• ymmärtää yleisluontoisen tekstin sisällön ja tyylilajin sekä vertaa kirjakielistä, yleiskielistä ja puhekielistä tekstiä
Tyydyttävä T1	• ymmärtää yleisluontoisen ja ammattialan kirjoitetun tekstin keskeisen sisällön

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	• hakee tietoa kirjallisista ja digitaalisista lähteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta • osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan
Hyvä H2	• käyttää suomen kieltä ammattialansa tiedonhankinnassa • noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä
Tyydyttävä T1	• hakee ohjattuna ammattialansa kannalta keskeistä tietoa suomen kielellä • noudattaa tekijänoikeuksia, mutta tarvitsee joskus ohjausta

Mediataidot ja verkkoviestinnän hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	hyödyntää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä
Hyvä H2	käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä
Tyydyttävä T1	hyödyntää oman alansa ammattijulkaisuja ja mediaa

Alan kirjallisten töiden laatiminen	
Kiitettävä K3	- kirjoittaa sujuvasti ymmärrettävää ja selvää yleiskieltä oikeinkirjoitussääntöjen mukaisesti - laatii asianmukaisia asiakirjoja ja osaa soveltaa asiakirjamalleja
Hyvä H2	- kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä oikeinkirjoitussääntöjen mukaisesti - laatii asianmukaiset asiakirjat
Tyydyttävä T1	- kirjoittaa ohjattuna ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä ja käyttää ymmärrettävää kieltä - laatii mallin mukaan asiakirjat

Oman suomen kielen taidon arvioiminen	
Kiitettävä K3	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan, kehittämiskohteitaan ja kehittää taitojaan palautteen pohjalta.
Hyvä H2	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan.
Tyydyttävä T1	arvioi suomen kielen taitoaan ja lukutaitoaan saamansa palautteen pohjalta ja kertoo, mitä siinä voisi parantaa.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan
- osaa tulkita erilaisia tekstilajeja sekä tuntee kirjallisuutta
- kehittää ammatillisten tekstien tuottamista
- ymmärtää kielellistä identiteettiä ja osaa vertailla viitotun ja puhutun tai kirjoitetun kielen ilmaisukeinoja.

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	- ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi - viestii ammattimaisesti ja vastuuntuntoisesti sekä kuulevien että kuurojen kanssa
Hyvä H2	- saa puhuessaan kontaktin kuulijoihinsa ja rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata - toimii yhteistyökykyisesti tiimin jäsenenä ja välittää viestejä
Tyydyttävä T1	- ilmaisee mielipiteensä, perustelee ne vakuuttavasti - toimii yhteistyökykyisesti työtehtävissä tarvittaessa apuvälineitä käyttäen

Tekstilajien tulkitseminen ja kirjallisuuden tunteminen	
Kiitettävä K3	- toimii kielenkäytön perusnormien mukaisesti sekä selittää kirjoitettuja tekstejä viittomakielellä - hankkii monipuolisia lukukokemuksia ja arvioi kirjallisuuden merkitystä
Hyvä H2	- noudattaa tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia oikein niissä ympäristöissä, joissa tekstit esiintyvät - arvioi lukemiaan kirjoja
Tyydyttävä T1	- käyttää mallin mukaan eri tekstilajeja ja tuntee niiden ympäristöjen vaatimuksia, missä tekstejä käytetään - tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin ja saa lukukokemuksia

Ammatillisten tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	tuottaa sujuvaa ja ymmärrettävää ammatillista tekstiä sekä kehittää taitoaan palautteen pohjalta
Hyvä H2	tuottaa ammatillisia tekstejä ja ottaa niissä huomioon työelämän vaatimukset
Tyydyttävä T1	tuottaa ammatillisia tekstejä ja käyttää asianmukaista kieltä

Kielellisen identiteetin ymmärtäminen sekä viitotun ja puhutun kielen vertaaminen	
Kiitettävä K3	- vertaa keskeisiä puhutulle kielelle ominaisia rakenteita viittomakielen vastaaviin - vertailee suomen kielen ja viittomakielen merkitystä monikielisessä yhteiskunnassa sekä työelämän että yksilön kannalta.
Hyvä H2	- tarkastelee kielenkäytön ilmaisutapoja kriittisesti - arvioi kirjoitetun kielen asemaa suhteessa viittomakieleen yhteiskunnassa ja työelämässä.
Tyydyttävä T1	- tuntee puhutun ja viitotun kielen keskeiset erot - arvioi kirjoitetun kielen merkitystä viittomakielisille ammatin harjoittamisen kannalta.

Äidinkieli, romani

Pakolliset osaamistavoitteet, 5 osp

Opiskelija

- osaa viestiä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa romanikielellä
- ymmärtää *oman alaan* liittyvien tekstien olennaisen sisällön ja tarkoituksen romanikielellä
- hankkii ja arvioi tietoa romanikielistä mediaa hyödyntäen
- tuottaa tekstiä romanikielellä
- tuntee romanikielen ja -kulttuurin merkitystä monimuotoisessa yhteiskunnassa
- osaa arvioida ja kehittää romanikielen taitoaan.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• viestii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toiset huomioon ottaen • käyttää romanikieltä erilaisissa tilanteissa monipuolisesti
Hyvä H2	• viestii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toiset huomioon ottaen • käyttää romanikieltä erilaisissa tilanteissa melko monipuolisesti
Tyydyttävä T1	• kuuntelee muita ja käyttää puheenvuoroja vuorovaikutustilanteissa • käyttää romanikieltä ymmärrettävästi tutuissa tilanteissa

Tekstien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää tekstien pääsisällön ja yksityiskohtia sekä tuntee laajasti alaansa liittyviä käsitteitä romanikielellä
Hyvä H2	• ymmärtää tekstien olennaisen sisällön ja tuntee keskeisiä alaansa liittyviä käsitteitä romanikielellä
Tyydyttävä T1	• tuntee joitakin alaansa liittyviä käsitteitä romanikielellä

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	• hyödyntää monipuolisesti erilaisia viestintävälineitä tiedon hankinnassa ja arvioi tekstien luotettavuutta • käyttää itsenäisesti romanikielistä mediaa
Hyvä H2	• hakee ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisia viestintävälineitä hyödyntäen ja arvioi ohjattuna tekstien luotettavuutta • käyttää romanikielistä mediaa
Tyydyttävä T1	• hakee tietoa erilaisista lähteistä • tuntee romanikielistä mediaa

Tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• laatii itsenäisesti tekstejä käyttäen monipuolisesti romanikieltä
Hyvä H2	• laatii tekstejä romanikielellä
Tyydyttävä T1	• laatii ohjattuna tekstejä romanikielellä

Kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä toimiminen	
Kiitettävä K3	tuntee romanien kielellisen ja kulttuurisen taustan perinteen ja sen merkityksen sekä toimii monimuotoisessa yhteiskunnassa joustavalla tavalla
Hyvä H2	tuntee romanien kielellisen ja kulttuurisen taustan keskeiset piirteet ja niiden merkityksen sekä toimii monimuotoisessa ympäristössä osaamistaan hyödyntäen
Tyydyttävä T1	tuntee romanien kielellisen ja kulttuurisen taustan keskeiset piirteet ja toimii monimuotoisessa ympäristössä osaamistaan hyödyntäen

Oman romanikielen taidon arvioiminen	
Kiitettävä K3	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan, kehittämiskohteitaan ja kehittää taitojaan palautteen pohjalta.
Hyvä H2	arvioi realistisesti omaa kielenkäyttöään ja lukutaitoaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan.
Tyydyttävä T1	arvioi romanikielen taitoaan ja lukutaitoaan saamansa palautteen pohjalta ja kertoo, mitä siinä voisi parantaa.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan romanikielellä
- osaa kehittää omaan alaan liittyvien tekstilajien ymmärtämis- ja tulkintataitoja
- osaa kehittää tekstien kirjoittamisen taitoja romanikielellä
- osaa käyttää kielitaitoaan tiedon hankkimiseksi
- tuntee romanikielen ja -kulttuurin merkitystä monimuotoisessa yhteiskunnassa.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	viestii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa perustellen näkemyksiään ja ottaen toiset rakentavasti huomioon
Hyvä H2	viestii tarkoituksenmukaisella tavalla erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen toiset huomioon
Tyydyttävä T1	viestii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen toiset huomioon

Tekstien ja tekstilajien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	ymmärtää erilaisten tekstien sisällön ja oman alansa tekstien ydinasioita sekä oman alansa käsitteitä romanikielellä
Hyvä H2	ymmärtää ammatillisten tekstien pääsisällön ja tuntee oman alansa käsitteitä romanikielellä
Tyydyttävä T1	ymmärtää tuttujen tekstilajien keskeiset asiat romanikielellä

Tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• tuottaa itsenäisesti omaan alaansa liittyviä tekstejä käyttäen sujuvaa romanikielen lause- ja virkerakennetta
Hyvä H2	• käyttää kielen muotoja joustavasti kirjallisessa viestinnässä
Tyydyttävä T1	• tuottaa ohjattuna ammatillisia tekstejä romanikielellä oikeata tekstilajia käyttäen

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	• hyödyntää erilaisia viestintävälineitä tiedon hankinnassa ja arvioi tekstien luotettavuutta
Hyvä H2	• hakee ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä viestintävälineitä hyödyntäen
Tyydyttävä T1	• hakee tietoa erilaisista lähteistä käyttäen romanikielistä mediaa

Kielen ja kulttuurin ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• hyödyntää monipuolisesti romanien kielellistä ja kulttuurista taustaa ja arvioi mahdollisuuksiaan romanikielen säilyttämisessä.
Hyvä H2	• hyödyntää alalla romanien kielellisen ja kulttuurisen taustan piirteitä ja kaksi- tai monikielisyttään.
Tyydyttävä T1	• arvioi romanien kielellisen ja kulttuurisen perinteen merkitystä ja vaikutuksia alalla.

Äidinkieli, ruotsi

Pakolliset osaamistavoitteet, 5 osp

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Valinnaiset osaamistavoitteet, 2 osp

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Toinen kotimainen kieli

Toinen kotimainen kieli, ruotsi

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija

- osaa käyttää toista kotimaista kieltä *työtehtävissään* ja työhön liittyvissä vuorovaikutustilanteissa
- ymmärtää molempien kansalliskielten ja kulttuurien merkityksen monikulttuurisessa Suomessa.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• tulkitsee erityyppisiä työhön liittyviä tekstejä ja tuottaa ammatillisia viestejä, ohjeita tai tilauksia • toimii tavanomaisimmissa viestintätilanteissa sekä kasvotusten että puhelimesta ja tarvittaessa pyytää tarkennusta tai selvennystä
Hyvä H2	• tulkitsee työhön liittyviä perustekstejä, kuten työ- ja turvallisuusohjeita sekä tuottaa lyhyitä viestejä käyttäen alan ammattisanastoa • selviytyy rutiinimaisista päivittäiseen elämään liittyvistä puhetilanteista, jos puhekumppani puhuu hitaasti ja käyttää selkeää kieltä
Tyydyttävä T1	• ymmärtää lyhyiden omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien kirjallisten viestien sisällön • kertoo suullisesti ja kirjallisesti lyhyesti itsestään ja tutuista asioista omassa työssään ja selviytyy tuttuihin aiheisiin liittyvistä vuorovaikutustilanteista

Kielen ja kulttuurin merkityksen ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• tuntee Suomen kansalliskieliin liittyvät oikeudet ja velvoitteet.
Hyvä H2	• ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksen pohjoismaisessa yhteistyössä.
Tyydyttävä T1	• on tietoinen ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksestä Suomessa.

Tunnustaminen

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A2.2 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A2.1.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- käyttää toista kotimaista kieltä *alaan liittyvissä* vuorovaikutustilanteissa ja työtehtävissä
- selviytyy arkipäivän tilanteissa toisella kotimaisella kielellä
- osaa kirjoittaa *työhönsä* liittyviä lyhyitä tekstejä (esim. muistiinpanoja, ohjeita, tilauksia ja sähköposteja)
- osaa hyödyntää kielenkäytössä erilaisia tietolähteitä
- hyödyntää omia kielenoppimisen strategioitaan.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• selviytyy hyvin alan vuorovaikutustilanteissa ja viestii kohteliaasti • käyttää keskustelussa kielelle ja kulttuurille ominaisia ilmaisuja
Hyvä H2	• käyttää kieltä melko luontevasti alan vuorovaikutustilanteissa • selviytyy jokapäiväiseen elämään liittyvistä tilanteista
Tyydyttävä T1	• selviytyy alan vuorovaikutustilanteissa hyödyntäen erilaisia apukeinoja • käyttää keskustelussa tuttua sanastoa ja yleiskielistä tekstiä ja saa selvää hitaasta puheesta

Tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• tuottaa sujuvasti työtehtäviin liittyviä tekstejä käyttäen keskeisintä sanastoa
Hyvä H2	• kirjoittaa keskeisistä työtehtäviin liittyvistä asioista käyttäen tavallisimpia kielelle ominaisia ilmauksia
Tyydyttävä T1	• kirjoittaa työhön liittyviä tekstejä käyttäen yksinkertaisia lauseita

Tietolähteiden hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• käyttää autenttista ruotsinkielistä aineistoa ja arvioi tekstien merkityksellisyyttä • käyttää joustavasti sähköisiä sanakirjoja ja muuta lähdeaineistoa oman alansa kysymysten selvittämiseen
Hyvä H2	• hyödyntää tuotettuja tekstejä ja julkaisuja • käyttää sanakirjoja ja sähköisiä tietolähteitä monipuolisesti
Tyydyttävä T1	• etsii yhdessä muiden kanssa tietoa erilaisista tietolähteistä toisella kotimaisella kielellä • käyttää sanakirjoja ja sähköisiä tietolähteitä

Kielenoppimisen strategioiden hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• osoittaa pitkäjänteisyyttä ja yhteistyökykyä kielen opiskelussaan.
Hyvä H2	• ottaa vastuuta kielen oppimisestaan ja hyödyntää vahvuuksiaan.
Tyydyttävä T1	• tunnistaa omat kielen oppimisstrategiansa.

Tunnustaminen

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A2.2 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A2.1.

Pakolliset osaamistavoittet, 2 osp**Arviointi****ARVIOINNIN KOHTEET**

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Tunnustaminen**Valinnaiset osaamistavoittet, 2 osp****Arviointi****ARVIOINNIN KOHTEET**

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Kiitettävä K3	
Hyvä H2	
Tyydyttävä T1	

Tunnustaminen

Vieraat kielet

Vieras kieli, A-kieli

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Opiskelija

- osaa viestiä ja toimia vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan *ammattiaan*
- osaa käyttää *oman alan* työtehtävissä tarvittavaa vierasta kieltä
- osaa hakea tietoa erilaisista vieraskielisistä lähteistä
- osaa toimia monikielisessä ja -kulttuurisessa ympäristössä.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää alansa liittyvää tavanomaista, normaalitempoista puhetta ja toimii vuorovaikutustilanteissa luontevasti kieltä käyttäen • kertoo tutuissa tilanteissa työpaikastaan ja työstään ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita
Hyvä H2	• ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyvät suulliset viestit ja osaa toimia niiden mukaan • kertoo itsestään ja alan työtehtävistä siten, että tulee ymmärretyksi ja osallistuu keskusteluun, mikäli keskustelukumppani puhuu selkeästi
Tyydyttävä T1	• ymmärtää oman alansa työhön liittyviä suullisia ohjeita ja osaa toimia niiden mukaan • kertoo itsestään ja työtehtävistään vastaamalla hänelle esitettyihin kysymyksiin ennakoitavissa olevissa ja tutuissa työtilanteissa

Tekstien ymmärtäminen ja tuottaminen	
Kiitettävä K3	- ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä tekstejä, kirjallisia ohjeita sekä työstä annettua palautetta - tuottaa sujuvasti tavanomaisia viestejä ja tekstejä sekä täyttää työhönsä liittyviä asiakirjoja
Hyvä H2	- ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä tekstejä, kirjallisia ohjeita ja tekee tarkentavia kysymyksiä sekä osaa toimia niiden mukaan - tuottaa työhönsä liittyviä tekstejä ja tarkoituksenmukaista sanastoa
Tyydyttävä T1	- ymmärtää tavallista sanastoa ja oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä ja työ- ja turvallisuusohjeita - tuottaa työhönsä liittyviä lyhyitä tekstejä

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	hakee itsenäisesti omaa alaa koskevaa tietoa, soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustelee ratkaisunsa
Hyvä H2	hakee monipuolisesti omaa alaa koskevaa tietoa mukaan lukien sähköiset tietolähteet
Tyydyttävä T1	hakee tietoa ohjattuna työhönsä liittyvistä materiaaleista ja ohjeista myös sähköisiä tiedonlähteitä käyttäen

Monikielisessä ja -kulttuurisessa ympäristössä toimiminen	
Kiitettävä K3	soveltaa työssään vieraan kielen ja kulttuurin tietojaan ja taitojaan joustavasti.
Hyvä H2	käyttää kieltä monikielisessä tai -kulttuurisessa ympäristössä.
Tyydyttävä T1	on tietoinen opiskelemansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksestä.

Tunnustaminen

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa B1.1. ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa B1.1.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa viestiä vieraalla kielellä työelämän tilanteissa
- osaa toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa vieraalla kielellä
- osaa toimia aktiivisena kansalaisena vieraskielisissä yhteyksissä
- ymmärtää kielen ja kulttuurin merkityksen
- osaa kehittää kielen oppimisen strategioitansa ja oppimistapojaan.

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	- kertoo työpaikastaan ja työstään ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista melko laajaa sanavarastoa käyttäen sekä ottaa selvää muiden maiden vastaavista asioista - selviytyy luontevasti työhön liittyvistä vuorovaikutustilanteista, joissa käsitellään vaativampiakin aiheita
Hyvä H2	- osaa viestiä ymmärrettävästi itsestään ja alan työtehtävistä, osallistuu keskusteluun sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita - selviytyy monenlaisista työhön liittyvistä vuorovaikutustilanteista
Tyydyttävä T1	- kertoo itsestään ja työtehtävistään sekä vastaa luontevasti hänelle esitettyihin kysymyksiin - selviytyy yleiskielisistä vuorovaikutustilanteista, joissa käsitellään myös tavanomaisimpia työtehtäviin liittyviä aiheita

Aktiivisena kansalaisena toimiminen vieraskielisissä yhteyksissä	
Kiitettävä K3	seuraa ajankohtaista keskustelua vieraalla kielellä ja ottaa siihen kantaa
Hyvä H2	käyttää vierasta kieltä vaikuttamiseen ja hyödyntää siinä sosiaalista mediaa
Tyydyttävä T1	ymmärtää, miten vieraalla kielellä voi vaikuttaa ja miten siinä voi hyödyntää sosiaalista mediaa

Kielen ja kulttuurin merkityksen ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	hyödyntää monipuolisesti omassa työssään eri kielten ja kulttuurien tarjoamia mahdollisuuksia
Hyvä H2	osoittaa työskentelyssä ymmärtävänsä kielellistä ja kulttuurista moninaisuutta
Tyydyttävä T1	hankkii tietoa niiden maiden elämänmuodoista, joissa opiskeltavaa kieltä puhutaan

Kielen oppimisen kehittäminen	
Kiitettävä K3	- vahvistaa oppimistaan kokeilemalla uusia vieraan kielen oppimisen tapoja - hankkii perustietoja opiskelumahdollisuuksista vieraan kielen ympäristössä.
Hyvä H2	arvioi vieraan kielen oppimisen tapojaan, niiden vahvuuksia ja heikkouksia.
Tyydyttävä T1	tunnistaa omat vieraan kielen oppimisstrategiansa.

Tunnustaminen

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa B1.1. ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa B1.1.

Vieras kieli, B-kieli

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Opiskelija

- osaa viestiä ja toimia vuorovaikutustilanteissa siten, että kykenee harjoittamaan ammattiaan
- osaa käyttää *oman alan* työtehtävissä tarvittavaa vierasta kieltä
- osaa hakea tietoa erilaisista vieraskielisistä lähteistä.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä – ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja toimii niiden mukaan • kertoo työpaikastaan ja työstään sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita
Hyvä H2	• ymmärtää tavanomaisimpia työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä suullisia ohjeita ja osaa toimia niiden mukaan • kertoo itsestään ja alan työtehtävistä siten, että tulee ymmärretyksi ja osallistuu keskusteluun, mikäli keskustelukumppani käyttää yksikertaisia rakenteita
Tyydyttävä T1	• ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä suullisia viestejä ja osaa toimia niiden mukaan • kertoo lyhyesti itsestään ja työtehtävistään ennakoitavissa olevissa ja tutuissa työtilanteissa

Tekstien ymmärtäminen	
Kiitettävä K3	• ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita sekä työstä annettua palautetta • kirjoittaa tavanomaisia viestejä ja lyhyitä tekstejä sekä täyttää yksinkertaisia työhönsä liittyviä asiakirjoja
Hyvä H2	• ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita apuvälineitä käyttäen ja tekee tarkentavia kysymyksiä sekä osaa toimia niiden mukaan • kirjoittaa mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä
Tyydyttävä T1	• ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä • kirjoittaa ohjattuna mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä

Tiedon hankkiminen	
Kiitettävä K3	• hakee monipuolisesti omaa alaa koskevaa tietoa, soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustelee ratkaisunsa.
Hyvä H2	• hakee monipuolisesti omaa alaa koskevaa tietoa mukaan lukien sähköiset tietolähteet.
Tyydyttävä T1	• hakee tietoa ohjattuna työhönsä liittyvistä materiaaleista ja ohjeista myös sähköisiä tiedonlähteitä käyttäen.

Tunnustaminen

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehysten kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A2.1 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A1.3.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Opiskelija

- osaa viestiä vieraalla kielellä työelämän tilanteissa
- osaa toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa vieraalla kielellä
- osaa kirjoittaa *alaan liittyviä* tekstejä vieraalla kielellä
- osaa tunnistaa kielen ja kulttuurin merkityksen
- osaa kehittää kielen oppimisen strategioitansa ja oppimistapojaan.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Kiitettävä K3	• esittää yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaa käsiteltäessä omaa työympäristöä ja häntä itseään, kun puhekumppani puhuu selkeästi, sekä pyytää tarvittaessa selvennystä • selviytyy työelämän tavanomaisissa palvelutilanteissa
Hyvä H2	• vastaa yksinkertaisiin kysymyksiin käsiteltäessä omaa työympäristöä ja häntä itseään, kun puhekumppani puhuu hitaasti ja selkeästi • osallistuu keskusteluun, kun keskustelukumppani puhuu hitaasti ja käyttää selkeitä rakenteita
Tyydyttävä T1	• kertoo itsestään ja työstään, esim. tunnistaa työkaluja, ammattinimikkeitä ja työtehtäviä • viestii suullisesti esimerkiksi esittäytyessään arkipäivän ja työelämän tutuissa tilanteissa

Tekstien tuottaminen	
Kiitettävä K3	• kirjoittaa sujuvasti tavanomaisia viestejä ja työhönsä liittyviä tekstejä sekä täyttää työhönsä liittyviä asiakirjoja
Hyvä H2	• kirjoittaa työhönsä liittyviä lyhyitä tekstejä
Tyydyttävä T1	• kirjoittaa ohjattuna työhönsä liittyviä lyhyitä tekstejä

Monikielisessä ja -kulttuurisessa ympäristössä toimiminen	
Kiitettävä K3	• soveltaa työssään vieraan kielen ja kulttuurin tietojaan ja taitojaan
Hyvä H2	• käyttää kieltä monikielisessä tai -kulttuurisessa ympäristössä
Tyydyttävä T1	• on tietoinen opiskelemansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksestä

Kielen oppimisen kehittäminen	
Kiitettävä K3	vahvistaa oppimistaan kokeilemalla uusia kielen oppimisen tapoja.
Hyvä H2	arvioi kielen oppimisen tapojaan, niiden vahvuuksia ja heikkouksia.
Tyydyttävä T1	tunnistaa omat kielen oppimisstrategiansa.

Tunnustaminen

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A2.1 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A1.3.

2.19. Yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittava osaaminen, 8 osp

Tutkinnon osan tulee sisältää kaikkien neljän osa-alueen pakolliset osaamistavoitteet (yhteensä 5 osaamispistettä). Lisäksi tutkinnon osan tulee sisältää valinnaisia osaamistavoitteita miltä tahansa osa-alueelta tai osa-alueilta siten, että opiskelijalle kertyy yhteensä 8 osaamispisteen edestä yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavaa osaamista.

Yhteiskuntataidot

Yhteiskuntataidot

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija

- osaa toimia kansalaisena ja osallistua yhteiskunnalliseen päätöksentekoon
- osaa toimia tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteita noudattaen
- osaa suunnitella ja hoitaa omaa talouttaan sekä arvioida siihen liittyviä riskejä
- hyödyntää sosiaalista mediaa aktiivisen osallistumisen keinona
- osaa käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja toimia kuluttajana.

ARVIOINNIN KOHTEET

Kansalaisena toimiminen ja yhteiskunnalliseen päätöksentekoon osallistuminen	
Kiitettävä K3	- tuntee kansalaisen perusoikeudet ja velvollisuudet Suomessa ja arvioi niitä suhteessa muiden maiden vastaaviin - seuraa aktiivisesti yhteiskunnallista päätöksentekoa ja osallistuu siihen eri tavoin - osallistuu opiskelijakunnan tai muiden tahojen järjestämään toimintaan ja vaikuttaa aktiivisesti asioita koskevaan päätöksentekoon
Hyvä H2	- tietää kansalaisen perusoikeuksia ja velvollisuuksia Suomessa ja osaa kertoa niistä - seuraa yhteiskunnallista päätöksentekoa ja ilmaisee omia mielipiteitään tarpeelliseksi kokemistaan asioista - osallistuu opiskelijakunnan tai muiden tahojen järjestämään toimintaan ja vaikuttaa päätöksentekoon omalta osaltaan
Tyydyttävä T1	- tietää kansalaisen perusoikeuksia ja velvollisuuksia Suomessa ja osaa kertoa niistä - seuraa yhteiskunnallista päätöksentekoa - osallistuu opiskelijoiden tai muiden tahojen järjestämään toimintaan ja vaikuttaa yhteisölliseen toimintaan omalta osaltaan

Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteiden noudattaminen	
Kiitettävä K3	edistää omalta osaltaan työyhteisön hyväksyvää ilmapiiriä ja puuttuu asianmukaisesti mahdolliseen kiusaamiseen tai häirintään
Hyvä H2	toimii muita ihmisiä arvostavalla tavalla, kohtelee yhdenvertaisesti työtovereitaan ja asiakkaitaan mahdollisesta erilaisuudesta huolimatta
Tyydyttävä T1	toimii asianmukaisesti erilaisten ihmisten kanssa myös monikulttuurisissa työyhteisöissä

Oman talouden ja raha-asoiden suunnitteleminen ja hoitaminen	
Kiitettävä K3	tekee itsenäisesti ja vastuullisesti suunnitelman menoistaan ja tuloistaan ennakoiden tulevia tapahtumia sekä tietäen luoton ottamisen ehdot, seuraukset ja riskit
Hyvä H2	tekee suunnitelman menoistaan ja tuloistaan ennakoiden tulevia tapahtumia sekä tietäen luoton ottamisen ehdot, seuraukset ja riskit
Tyydyttävä T1	tekee ohjattuna suunnitelman menoistaan ja tuloistaan tietäen luoton ottamisen ehdot, seuraukset ja riskit

Sosiaalisen median hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	käyttää sosiaalista mediaa monipuolisesti oman ja /tai edustamansa yhteisön tai yrityksen asian edistämiseen
Hyvä H2	käyttää sosiaalista mediaa oman ja /tai edustamansa yhteisön tai yrityksen asian edistämiseen
Tyydyttävä T1	käyttää ohjattuna sosiaalista mediaa oman ja /tai edustamansa yhteisön tai yrityksen asian edistämiseen

Yhteiskunnan palvelujen käyttäminen ja kuluttajana toimiminen	
Kiitettävä K3	- käyttää itsenäisesti ja valintoja tehden opiskelijan tarvitsemia palveluja ja ymmärtää, miten palvelut yhteiskunnassa rahoitetaan - hakee tuotteista ja palveluista tutkittua tietoa eri lähteitä käyttämällä sekä osaa arvioida tiedonlähteiden luotettavuutta.
Hyvä H2	- käyttää monipuolisesti ja harkiten opiskelijan tarvitsemia palveluja ja ymmärtää, miten palvelut yhteiskunnassa rahoitetaan - hakee tuotteista ja palveluista tutkittua tietoa eri lähteitä käyttämällä sekä tietää, mistä saa tietoa ja apua kuluttaja-asioissa.
Tyydyttävä T1	- käyttää opiskelijan tarvitsemia palveluja ja ymmärtää, miten palvelut yhteiskunnassa rahoitetaan - tuntee kuluttajan oikeuksia ja velvollisuuksia sekä tietää, mistä saa apua kuluttaja-asioissa.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa hakea tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta päätöksenteosta myös Euroopan unionista
- tuntee *oman alan* yhteiskunnallisen merkityksen ja vaikuttavuuden
- osaa seurata yhteiskunnallista keskustelua ja taloutta koskevaa uutisointia
- osaa kuvata yhteiskunnallisen ja taloudellisen tilanteen heijastumista *oman alan* työpaikkoihin ja työllisyyteen
- osaa selvittää kansantalouden peruskäsitteitä ja sen keskeisimpiä toimijoita sekä arvioida niiden merkityksen kansantaloudelle.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Tiedon hakeminen yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta päätöksenteosta Euroopan unionissa	
Kiitettävä K3	hakee monipuolisesti ja aktiivisesti tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta päätöksenteosta
Hyvä H2	hakee tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta päätöksenteosta
Tyydyttävä T1	hakee ohjattuna tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta päätöksenteosta

Oman alan yhteiskunnallisen merkityksen ja vaikuttavuuden tunteminen	
Kiitettävä K3	kuvaa laaja-alaisesti ja perustellen oman alan yhteiskunnallisen merkityksen ja vaikuttavuuden
Hyvä H2	kuvaa perustellen oman alan yhteiskunnallisen merkityksen ja vaikuttavuuden
Tyydyttävä T1	tuntee keskeisiltä osin oman alan yhteiskunnallisen merkityksen ja vaikuttavuuden

Yhteiskunnallisen keskustelun ja taloutta koskevan uutisoinnin seuraaminen	
Kiitettävä K3	- seuraa aktiivisesti eri tietolähteistä yhteiskunnallista ja taloutta koskevaa keskustelua - perustelee oman alan tilannetta monipuolisesti ja arvioi kriittisesti eri medioiden välittämää tietoa
Hyvä H2	- seuraa eri tietolähteistä yhteiskunnallista ja taloutta koskevaa keskustelua - tekee oman alan tilannekatsauksen, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T1	- seuraa jonkin tietolähteen avulla yhteiskunnallista ja taloutta koskevaa keskustelua - tekee oman alan tilannekatsauksen, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Yhteiskunnallisen ja taloudellisen tilanteen huomioiminen omalla alalla	
Kiitettävä K3	- selvittää havainnollisesti, miten ajankohtainen yhteiskunnallinen ja taloudellinen tilanne heijastuu oman alan työpaikkoihin ja työllisyyteen - perustelee selvitystään monipuolisesti ja kattavasti
Hyvä H2	selvittää havainnollisesti, ja perustellen miten ajankohtainen yhteiskunnallinen ja taloudellinen tilanne heijastuu oman alan työpaikkoihin ja työllisyyteen
Tyydyttävä T1	kertoo havainnollisesti, miten ajankohtainen yhteiskunnallinen ja taloudellinen tilanne heijastuu oman alan työpaikkoihin ja työllisyyteen

Kansantalouden peruskäsitteiden ja sen keskeisten toimijoiden selvittäminen	
Kiitettävä K3	selvittää kansantalouden peruskäsitteet ja keskeiset toimijat, niiden merkityksen sekä niiden välisiä riippuvuussuhteita.
Hyvä H2	selvittää kansantalouden peruskäsitteet ja keskeiset toimijat sekä arvioi niiden merkitystä kansantaloudelle.
Tyydyttävä T1	kertoo esimerkkejä kansantalouden peruskäsitteistä ja keskeisistä toimijoista.

Työelämätaidot

Työelämätaidot

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija

- osaa hakea itselleen työpaikkaa

- osaa kuvata työsopimusjärjestelmää ja työsopimuksen keskeiset asiat
- osaa perehtyä työpaikan toimintaan ja työtehtäviin sekä huolehtia työturvallisuudesta
- osaa työskennellä työpaikassa ja kehittää osaamistaan.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Työpaikan hakeminen	
Kiitettävä K3	• hakee aktiivisesti ja oma-aloitteisesti työpaikkoja tunnistaen omat vahvuutensa • laatii selkeän ja omaa osaamistaan kuvaavan työpaikkahakemuksen ja CV:n • toimii työhaastattelussa kohteliaasti ja asiallisesti • ottaa pukeutumisessa huomioon työpaikan ja toimialan erityispiirteet • perustelee omaa osaamistaan ja vahvuuksiaan laaja-alaisesti
Hyvä H2	• hakee itsenäisesti työpaikkoja sekä laatii selkeän työhakemuksen ja CV:n • toimii työhaastattelussa kohteliaasti ja asiallisesti • ottaa pukeutumisessa huomioon työpaikan ja toimialan luonteen • tuo selkeästi esille omat vahvuutensa esitellessään osaamistaan
Tyydyttävä T1	• hakee työpaikkaa ja tekee työhakemuksen sekä CV:n tarviton jonkin verran ohjausta • toimii työhaastattelussa asiallisesti • pukeutuu toimialan ja työpaikan mukaisesti • tuo esille omaa osaamistaan

Median käyttäminen työnhaussa	
Kiitettävä K3	• käyttää monipuolisesti mediaa työnhaussa hyödyntäen sosiaalisen median mahdollisuuksia
Hyvä H2	• tutustuu työpaikkoihin mediatietoja hyödyntäen
Tyydyttävä T1	• hakee työpaikkoja koskevia tietoja mediasta

Työsopimusjärjestelmän, työsopimuksen ja työlainsäädännön sisällön tunteminen	
Kiitettävä K3	• tuntee hyvin oman alan työehdot ja keskeisen työlainsäädännön mahdollisuudet työtä kehitettäessä • varmistaa, että oman työsopimuksen sisältö on sovitun mukainen • toimii työssään oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti sekä perustelee vastuullisesti toimintaansa
Hyvä H2	• tuntee oman alan työehdot ja keskeisen työlainsäädännön • varmistaa, että oman työsopimuksen sisältö on sovitun mukainen • toimii työssään oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti
Tyydyttävä T1	• tuntee keskeiset asiat alan työehdoista ja oman alansa työlainsäädännöstä • tuntee oman työsopimuksensa sisällön • ottaa toiminnassaan huomioon oikeutensa ja velvollisuutensa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Työpaikan toimintaan ja työhön perehtyminen	
Kiitettävä K3	• hakee itsenäisesti monipuolisesta tietoa työpaikan toiminnasta ja työtehtävistään • soveltaa ja kehittää työstä annettuja turvallisuusohjeita
Hyvä H2	• hakee monipuolisesti tietoa työpaikan toiminnasta ja työtehtävistään • noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita
Tyydyttävä T1	• hakee tietoa työpaikan toiminnasta ja työtehtävistään • noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita

Työyhteisössä toimiminen	
Kiitettävä K3	• noudattaa annettuja työaikoja ja sovittuja toimintatapoja ja toimii joustavasti työyhteisön erilaisissa muuttuvissa tilanteissa • huolehtii työssä vaaditusta suoja- ym. vaatetuksesta • työskentelee luontevasti osana työyhteisöään erilaisten ihmisten ja ryhmien kanssa ja esittää kehittämisideoita työyhteisön ja -ryhmän käyttöön.
Hyvä H2	• noudattaa annettuja työaikoja, sovittuja toimintatapoja ja toimii joustavasti erilaisissa työtilanteissa • huolehtii työssä vaaditusta suoja- ym. vaatetuksesta • työskentelee luontevasti osana työyhteisöään erilaisten ihmisten ja ryhmien kanssa.
Tyydyttävä T1	• noudattaa annettuja työaikoja ja sovittuja toimintatapoja • huolehtii työssä vaaditusta suoja- ym. vaatetuksesta • työskentelee osana työryhmää ja erilaisten ihmisten kanssa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa edistää työyhteisön ilmapiiriä ja henkilöstön osallisuutta
- osaa toimia *työpaikan* eri tehtävissä
- osaa osaltaan vastata *työpaikan* työtehtävien etenemisestä ja työn laadusta sekä näiden kehittämisestä
- osaa kehittää omaa osaamistaan
- osaa hakea työtä kansainvälisiltä työmarkkinoilta ja erityisesti EU-maista.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Työyhteisön ilmapiiriin ja henkilöstön osallisuuden edistäminen	
Kiitettävä K3	• edistää aktiivisesti työyhteisön hyväksyvää ilmapiiriä ja kannustaa muita osallistumaan monipuolisesti yhteiseen toimintaan
Hyvä H2	• edistää osaltaan työyhteisön hyväksyvää ilmapiiriä ja kannustaa muita osallistumaan yhteiseen toimintaan
Tyydyttävä T1	• edistää osaltaan työyhteisön hyväksyvää ilmapiiriä ja kannustaa muita osallistumaan yhteiseen toimintaan, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Työpaikan eri tehtävissä toimiminen	
Kiitettävä K3	ilmaisee halukkuutensa osallistua erilaisiin työpaikan tehtäviin oman osaamisen ja omien voimavarojensa mukaisesti
Hyvä H2	ilmaisee halukkuutensa osallistua uusiin työpaikan tehtäviin oman osaamisen ja omien voimavarojensa mukaisesti
Tyydyttävä T1	ilmaisee halukkuutensa osallistua joihinkin uusiin työpaikan tehtäviin oman osaamisen ja omien voimavarojensa mukaisesti

Työpaikan työtehtävien ja työprosessien etenemisestä ja työn laadusta huolehtiminen	
Kiitettävä K3	- toimii työnsä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi - toimii palveluhenkisesti ja varmistaa asiakastyytyväisyyden - toimii aloitteellisesti työnsä ja työympäristön laadun kehittämisessä
Hyvä H2	- toimii työnsä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa - toimii palveluhenkisesti
Tyydyttävä T1	toimii työnsä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annetun palautteen perusteella, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Oman osaamisen kehittäminen	
Kiitettävä K3	kehittää itseään ja osaamistaan suunnitelmallisesti ja monipuolisesti sekä arvioi omia kehittymistarpeitaan
Hyvä H2	kehittää itseään ja osaamistaan suunnitelmallisesti sekä arvioi omia kehittymistarpeitaan yhteistyössä muiden kanssa
Tyydyttävä T1	kehittää itseään ja osaamistaan, mutta tarvitsee siinä ajoittain ohjausta

Työn hakeminen kansainvälisiltä työmarkkinoilta	
Kiitettävä K3	- käyttää monipuolisesti mediaa työnhaussa hyödyntäen sosiaalisen median mahdollisuuksia - hakee aktiivisesti ja oma-aloitteisesti työpaikkoja tunnistuen omat vahvuutensa ja laatii selkeän ja omaa osaamistaan kuvaavan työpaikkahakemuksen - toimii työnhaussa käyttäen hyvää kielitaitoaan eri kulttuuritaustaisen ihmisten kanssa.
Hyvä H2	- hakee työpaikkoja koskevia tietoja mediasta ja tutustuu työpaikkoihin mediatietoja hyödyntäen - hakee itsenäisesti työpaikkoja ja laatii selkeän työhakemuksen - toimii työnhaussa eri kulttuuritaustaisen ihmisten kanssa hyödyntäen kielitaitoaan.
Tyydyttävä T1	- hakee kansainvälisiä työpaikkoja koskevia tietoja mediasta - hakee työpaikkaa ja tekee työhakemuksen, mutta tarvitsee ajoittain näihin ohjausta - toimii työnhaussa eri kulttuuritaustaisen ihmisten kanssa hyödyntäen kielitaitoaan, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta.

Yrittäjyys ja yritystoiminta

Yrittäjyys ja yritystoiminta

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija

- osaa arvioida ja tunnistaa oman osaamisensa ja omat vahvuutensa
- osaa ideoida omaa liikeideaa ja sen kehittämismahdollisuuksia
- osaa arvioida mahdollisuuksiaan ryhtyä yrittäjäksi
- osaa selvittää *omia ammatillisia* verkostojaan
- osaa tunnistaa kannattavan liiketoiminnan periaatteet
- osaa arvioida oman yrittäjyyden ja yritystoiminnan merkitystä omalle hyvinvoinnilleen ja Suomen kansantaloudelle.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Oman osaamisen arvioiminen ja tunnistaminen	
Kiitettävä K3	• arvioi monipuolisesti ja perustellen omaa osaamistaan ja vahvuuksiaan oman alansa toimintaan liittyen
Hyvä H2	• arvioi monipuolisesti omaa osaamistaan ja vahvuuksiaan oman alansa toimintaan liittyen
Tyydyttävä T1	• arvioi osaamistaan ja selvittää vahvuuksiaan oman alansa toimintaan liittyen, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Oman liikeidean ja sen kehittämismahdollisuuksien ideoiminen	
Kiitettävä K3	• selvittää monipuolisesti ja itsenäisesti yritystoimintaansa liittyviä mahdollisuuksia, yritysmuotoja, keskeisiä palveluja tai tuotteita • kehittää ja perustelee liikeidean
Hyvä H2	• selvittää ja ideoi yritystoimintaansa liittyviä mahdollisuuksia, yritysmuotoja, keskeisiä palveluja tai tuotteita • kehittää liikeideaa
Tyydyttävä T1	• selvittää ja ideoi yritystoimintaansa liittyviä mahdollisuuksia, yritysmuotoja, keskeisiä palveluja tai tuotteita, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Yrittäjäksi ryhtymisen mahdollisuuksien arvioiminen	
Kiitettävä K3	• selvittää monipuolisesti ja perustellen, mitä toimenpiteitä oman yrityksen perustamisessa tarvitaan ja mitä tukipalveluita on käytettävissä
Hyvä H2	• selvittää monipuolisesti, mitä toimenpiteitä oman yrityksen perustamisessa tarvitaan ja mitä tukipalveluita on käytettävissä
Tyydyttävä T1	• hankkii tietoa, millä toimenpiteillä ja tukipalveluilla oma yritys voidaan perustaa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Omien ammatillisten verkostojen selvittäminen	
Kiitettävä K3	• selvittää monipuolisesti ja itsenäisesti oman alansa yhteistyökumppanit ja ammatilliset verkostot ja arvioi kriittisesti yhteistyön mahdollisuuksia eri tahojen kanssa
Hyvä H2	• selvittää kattavasti oman alansa yhteistyökumppanit ja ammatilliset verkostot ja arvioi yhteistyön mahdollisuuksia eri tahojen kanssa
Tyydyttävä T1	• selvittää oman alansa yhteistyökumppanit ja ammatilliset verkostot ja kuvaa yhteistyön mahdollisuuksia eri tahojen kanssa

Liiketoiminnan periaatteiden selvittäminen	
Kiitettävä K3	• selvittää kattavasti ja perustellen oman liikeidean pohjalta rahoituslähteet, tuotot ja kustannukset
Hyvä H2	• selvittää oman liikeidean pohjalta rahoituslähteet, tuotot ja kustannukset
Tyydyttävä T1	• selvittää oman liikeidean pohjalta rahoituslähteet, tuotot ja kustannukset, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Oman alan yritystoiminnan merkityksen selvittäminen	
Kiitettävä K3	• selvittää yritystoiminnan riskit ja merkityksen omaan elämäänsä sekä • perustelee oman alan yritystoiminnan merkityksen elinkeinoelämässä ja ennakoii oman alan tulevia kehitysnäkymiä.
Hyvä H2	• selvittää monipuolisesti yritystoiminnan riskit ja merkityksen omaan elämäänsä sekä elinkeinoelämän kannalta.
Tyydyttävä T1	• selvittää yritystoiminnan riskit ja merkityksen omaan elämäänsä sekä elinkeinoelämän kannalta, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa kartoittaa *oman alan* yritystoiminnan kehittämistarpeita
- osaa selvittää oman liiketoiminnan tuloksellisuuden ja oman työpanoksen vaikutuksen siihen toteuttamalla pienen projektin
- osaa tehdä kehittämis ehdotuksia uusista toimintatavoista ja muuttaa omaa toimintaansa
- osaa suunnitella omaa toimintaansa ja ajankäyttöään.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Alan yritystoiminnan kehittämistarpeiden kartoittaminen	
Kiitettävä K3	• kartoittaa itsenäisesti ja monipuolisesti asiakkaiden tarpeiden, kilpailun ja toimintaympäristön muutoksia • ennakoi tulevia kehitysnäkymiä
Hyvä H2	• kartoittaa monipuolisesti asiakkaiden tarpeiden, kilpailun ja toimintaympäristön muutoksia
Tyydyttävä T1	• kartoittaa asiakkaiden tarpeiden, kilpailun ja toimintaympäristön muutoksia, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Liiketoiminnan tuloksellisuuden selvittäminen	
Kiitettävä K3	• selvittää monipuolisesti liikeideansa pohjalta, pienimuotoisessa projektissa, tuotot ja kustannukset sekä oman työpanoksensa vaikutuksen sekä perustelee toimintansa
Hyvä H2	• selvittää liikeideansa pohjalta, pienimuotoisessa projektissa, tuotot ja kustannukset sekä oman työpanoksensa vaikutuksen
Tyydyttävä T1	• selvittää liikeideansa pohjalta, pienimuotoisessa projektissa, tuotot ja kustannukset sekä oman työpanoksensa vaikutuksen, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Uusien toimintatapojen kehittäminen	
Kiitettävä K3	• ennakoi tulevia kehitysnäkymiä ja tekee perusteltuja kehittämis ehdotuksia uusista toimintatavoista sekä muuttaa omaa toimintaansa
Hyvä H2	• tekee perusteltuja kehittämis ehdotuksia uusista toimintatavoista ja muuttaa omaa toimintaansa
Tyydyttävä T1	• tekee kehittämis ehdotuksia uusista toimintatavoista ja muuttaa omaa toimintaansa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Oman toiminnan ja ajankäytön suunnitteleminen	
Kiitettävä K3	• suunnittelee tehtävänsä ja niihin tarvittavan työajan itsenäisesti ottaen huomioon tulevat työvaiheet • reagoi muutostarpeisiin ja tekee työhönsä liittyviä kehittämis ehdotuksia.
Hyvä H2	• suunnittelee tehtävänsä ja niihin tarvittavan työajan itsenäisesti • reagoi muutostarpeisiin.
Tyydyttävä T1	• suunnittelee tehtävänsä ja niihin tarvittavan työajan pääosin itsenäisesti.

Työkyvyn ylläpitäminen, liikunta ja terveystieto

Työkyvyn ylläpitäminen, liikunta ja terveystieto

Pakolliset osaamistavoittet, 2 osp

Opiskelija

- osaa laatia itselleen terveellisiä elämäntapoja, työkykyä ja liikuntaa edistävän suunnitelman ja toimia sen mukaisesti
- osaa edistää ja ylläpitää opiskelu-, toiminta- ja työkykyään
- osaa ottaa huomioon ravitsemuksen merkityksen terveydelle sekä tupakoinnin ja päihteiden haittavaikutukset
- osaa kuvata mielenterveyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkityksen ihmisen hyvinvoinnille
- osaa edistää oppilaitosyhteisön hyvinvointia
- osaa kehittää toimintatapojaan ja toimintaympäristönsä turvallisuutta ja terveellisyttä
- osaa toimia turvallisesti ja ergonomisesti, ehkäistä tapaturmia, toimia ensiaputilanteissa sekä hakea apua.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Terveellisiä elämäntapoja, työkykyä ja liikuntaa edistävän suunnitelman laatiminen ja sen toteuttaminen	
Kiitettävä K3	• ottaa suunnitelmassaan monipuolisesti huomioon liikunnan, terveellisen ravinnon, levon, unen, virkistykseen, ihmissuhteiden ja terveyden väliset yhteydet omien liikuntatottumusten sekä oman opiskelu- ja työkyvyn ylläpitämisessä
Hyvä H2	• ottaa suunnitelmassaan huomioon liikunnan, terveellisen ravinnon, levon, unen, virkistykseen, ihmissuhteiden ja terveyden väliset yhteydet omien liikuntatottumusten sekä oman opiskelu- ja työkyvyn ylläpitämisessä
Tyydyttävä T1	• ottaa suunnitelmassaan huomioon liikunnan, terveellisen ravinnon, levon, unen, virkistykseen, ihmissuhteiden ja terveyden väliset yhteydet omien liikuntatottumusten sekä oman opiskelu- ja työkyvyn ylläpitämisessä

Ravitsemuksen merkityksen sekä tupakoinnin ja päihteiden haittavaikutusten huomioon ottaminen	
Kiitettävä K3	• hakee monipuolista tietoa terveyshaitoista sekä terveyttä ja opiskelu- ja työkykyä kuormittavista tekijöistä • hakee monipuolista tietoa terveellisestä ravitsemuksesta ja sen merkityksestä ihmisen terveydelle ja vertailee ruoka-aineiden ja -tuotteiden sisältöjä • ottaa tiedot kriittisesti huomioon suunnitelmassaan
Hyvä H2	• hakee tietoja terveyshaitoista sekä terveyttä ja opiskelu- ja työkykyä kuormittavista tekijöistä • hakee tietoa terveellisestä ravitsemuksesta ja sen merkityksestä ihmisen terveydelle • ottaa tiedot huomioon suunnitelmassaan
Tyydyttävä T1	• hakee tietoja tavallisimmista terveyshaitoista sekä tavallisimmista terveyttä ja opiskelu- ja työkykyä kuormittavista tekijöistä • hakee tietoa ravitsemuksesta ja sen merkityksestä ihmisen terveydelle • ottaa tiedot huomioon suunnitelmassaan, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta terveyttä edistävän tiedon hankinnassa

Suunnitelman toteuttaminen	
Kiitettävä K3	• sitoutuu suunnitelmaan ja toteuttaa sitä, arvioi säännöllisesti ja kriittisesti suunnitelmaansa ja omaa toimintaansa, hyödyntää arvioinnissa muilta saamaansa palautetta, tekee suunnitelmaan päivityksiä ja arvioi omaa kehittymistään
Hyvä H2	• sitoutuu suunnitelmaan ja toteuttaa sitä, arvioi säännöllisesti suunnitelmaansa ja omaa toimintaansa, hyödyntää arvioinnissa muilta saamaansa palautetta, tekee suunnitelmaan päivityksiä ja arvioi omaa kehittymistään
Tyydyttävä T1	• sitoutuu suunnitelmaan ja toteuttaa sitä, arvioi säännöllisesti suunnitelmaansa ja omaa toimintaansa, tekee suunnitelmaan päivityksiä, mutta tarvitsee siinä ajoittain ohjausta

Opiskelu-, toiminta- ja työkyvyn edistäminen ja ylläpitäminen liikunnan avulla	
Kiitettävä K3	• käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia motorisia perustaitoja ja liikunnan lajitaitoja monipuolisesti • seuraa, arvioi ja pitää yllä fyysistä toimintakykyään sekä osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti edistäen reilun pelin periaatteita • edistää toiminnallaan ryhmän turvallisuutta
Hyvä H2	• käyttää ja soveltaa liikunnan harrastamiseen tarvittavia motorisia perustaitoja monipuolisesti • pitää yllä fyysistä toimintakykyään ja osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti reilun pelin periaatteita noudattaen • toimii liikuntatilanteissa turvallisesti sekä itsenäisesti että ryhmässä
Tyydyttävä T1	• käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia motorisia perustaitoja • pitää yllä fyysistä toimintakykyään ja osallistuu liikuntatilanteisiin annettujen ohjeiden mukaan ja noudattaa reilun pelin periaatteita • noudattaa turvallisuutta liikunnassa

Mielenterveyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkityksen kuvaaminen	
Kiitettävä K3	• selvittää monipuolisesti mielenterveyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkitystä ihmisen hyvinvoinnille • arvioi, minkälaisilla toimenpiteillä edellä mainittuja asioita voidaan edistää
Hyvä H2	• selvittää mielenterveyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkitystä ihmisen hyvinvoinnille • tuo esille ja pohtii, minkälaisilla toimenpiteillä edellä mainittuja asioita voidaan edistää
Tyydyttävä T1	• selvittää mielenterveyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkitystä ihmisen hyvinvoinnille • tuo esille, minkälaisilla toimenpiteillä edellä mainittuja asioita voidaan edistää, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Oppilaitosyhteisön hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen	
Kiitettävä K3	toimii aktiivisesti opiskelijaryhmän jäsenenä sekä suunnittelee ja osallistuu opiskelijoiden järjestämiin liikunta- ja muihin tapahtumiin ja tilaisuuksiin hyvinvointia edistävästi
Hyvä H2	toimii aktiivisesti opiskelijaryhmän jäsenenä hyvinvointia edistävästi sekä suunnittelee ja osallistuu opiskelijoiden järjestämiin liikunta- ja muihin tapahtumiin sekä tilaisuuksiin
Tyydyttävä T1	toimii opiskelijaryhmän jäsenenä hyvinvointia edistävästi ja osallistuu opiskelijoille järjestettyihin liikunta- ja muihin tapahtumiin sekä tilaisuuksiin

Terveiden, turvallisuuden ja työkyvyn huomioon ottaminen	
Kiitettävä K3	toimii sovittujen terveyttä ja turvallisuutta edistävien toimintaohjeiden mukaisesti yhteistyössä muiden kanssa ja arvioi toimintatapojen kehittämistarpeita
Hyvä H2	toimii sovittujen terveyttä ja turvallisuutta edistävien toimintaohjeiden mukaisesti yhteistyössä muiden kanssa
Tyydyttävä T1	toimii sovittujen terveyttä ja turvallisuutta edistävien toimintaohjeiden mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Tapaturmien ehkäiseminen, ensiavun antaminen sekä ergonominen toimiminen	
Kiitettävä K3	- toimii huolellisesti ja ennaltaehkäisee liikuntatapaturmien syntymistä - osaa hakea ja antaa ensiapua - ottaa toiminnassaan huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja työskentelee erilaisissa ympäristöissä ergonomisesti.
Hyvä H2	- ehkäisee toiminnallaan liikuntatapaturmien syntymistä - osaa hakea ja antaa ensiapua - ottaa toiminnassaan huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja toimii ergonomisesti.
Tyydyttävä T1	- ennakoi mahdollisia tapaturmariskejä liikuntatilanteissa - osaa hakea ja antaa ensiapua tavallisimmissa ensiapua vaativissa tilanteissa - ottaa toiminnassaan huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja toimii ergonomisesti.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa kuvata väestön terveyseroja ja tavallisimpien kansansairauksien riskitekijöitä ja niiden ennaltaehkäisyä
- osaa arvioida fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä omassa elämäntavassaan ja toimintaympäristössään
- osaa tarvittaessa käyttää sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja
- osaa hyödyntää terveystietoa
- osaa edistää ryhmän jäsenenä ryhmän toimintaa ja osallistua työ- ja opiskelukyvyn sekä hyvinvoinnin edistämiseen.

ARVIOINNIN KOHTEET

Väestön terveyserojen ja tavallisimpien kansansairauksien riskitekijöiden huomioon ottaminen	
Kiitettävä K3	• hakee monipuolisesti tietoa terveyshaitoista, toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista • arvioi kriittisesti saamaansa tietoa
Hyvä H2	• hakee tietoa terveyshaitoista, toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista
Tyydyttävä T1	• hakee tietoa tavallisimmista terveyshaitoista, toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta

Fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavien tekijöiden huomioon ottaminen	
Kiitettävä K3	• hakee monipuolista tietoa fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä • arvioi kriittisesti tiedon merkitystä ja perustelee liikunta- ja hyvinvointi-suunnitelmansa ratkaisuja • toteuttaa suunnitelmaansa johdonmukaisesti
Hyvä H2	• hakee monipuolista tietoa fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä • arvioi tiedon merkitystä ja perustelee liikunta- ja hyvinvointi-suunnitelmansa ratkaisuja • toimii suunnitelmansa mukaisesti
Tyydyttävä T1	• hakee tietoa fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä • perustelee tiedolla liikunta- ja hyvinvointi-suunnitelmansa ratkaisuja • tarvitsee ajoittain ohjausta suunnitelman toteuttamisessa

Tiedon hakeminen sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluista	
Kiitettävä K3	• hakee itsenäisesti tietoa sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen tarjonnasta luotettavista tietolähteistä • ohjaa muita opiskelijoita hankkimaan tietoa palveluista
Hyvä H2	• hakee tietoa sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen tarjonnasta luotettavista tietolähteistä
Tyydyttävä T1	• hakee tarvittaessa tietoa sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluista, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta sopivan palvelun löytämisessä

Terveysliikunnan hyödyntäminen	
Kiitettävä K3	• hyödyntää omassa toiminnassaan suunnitelmallisesti erilaisia kunto- ja terveystoimintamuotoja ja seuraa kriittisesti omaa edistymistään ja muuttaa tarvittaessa suunnitelmaansa
Hyvä H2	• hyödyntää omassa toiminnassaan erilaisia kunto- ja terveystoimintamuotoja ja seuraa omaa edistymistään
Tyydyttävä T1	• hyödyntää omassa toiminnassaan yleisimpiä kunto- ja terveystoimintamuotoja, mutta tarvitsee ajoittain yksilöllistä ohjausta

Ryhmän toiminnan ja hyvinvoinnin edistäminen	
Kiitettävä K3	- osallistuu aktiivisesti liikunta- ja muihin tapahtumiin - ottaa osallistuessaan huomioon muiden osallistujien erilaisuuden ja kiinnostuksen kohteet.
Hyvä H2	osallistuu aktiivisesti ryhmän jäsenenä liikunta- tai muuhun tapahtumaan ja kannustaa myös muita osallistumaan.
Tyydyttävä T1	osallistuu aktiivisesti ryhmän jäsenenä liikunta- tai muuhun tapahtumaan.

2.20. Yrityksessä toimiminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- arvioida oman alan tarjontaa ja uusien asiakkaiden löytymistä tuotteistamisen lähtökohdista
- täsmentää taloudellisesti kannattavan liikeidean ja kehittää toiminta-ajatuksen
- suunnitella yrityksen toimintaa tavoitteellisesti ja asiakaslähtöisesti
- tehdä yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä
- hankkia yhteistyökumppaneita ja rakentaa liiketoiminnan edellyttämiä verkostoja
- esitellä yrityksen toimintaa erilaisissa tilanteissa
- käyttää toiminnassaan apuna tieto- ja viestintätekniikkaa
- toimia yrityksessä osana ryhmää, mutta kykenee myös itsenäiseen toimintaan ja päätöksentekoon
- arvioida yrityksen kehittämistarpeita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä toimimalla yhteistyössä ryhmän, yhteistyöyrityksen ja eri toimijoiden kanssa esim. omassa yrityksessä, harjoitusyrityksessä tai vastaavassa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava ammattitaito vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Arviointi

TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Kiitettävä K3	suunnittelee yrityksen toimintaa innovatiivisesti ja toimii ryhmän jäsenenä oma-aloitteisesti, vastuullisesti ja kannustavasti vastaten omista töistään
Hyvä H2	suunnittelee yrityksen toimintaa ja toimii ryhmän jäsenenä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti vastaten omista töistään
Tyydyttävä T1	osallistuu yrityksen toiminnan suunnitteluun ja toimii ryhmän jäsenenä vastaten omista töistään

Työn kokonaisuuden hallinta	
Kiitettävä K3	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti sovittaen työnsä ryhmän toimintaan
Hyvä H2	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti
Tyydyttävä T1	etenee opastettuna työssään järjestelmällisesti

Ajankäytön hallinta	
Kiitettävä K3	suunnittelee eri tehtäviin kuluvan ajan ottaen huomioon tehokkaan ajanhallinnan ja seuraa omaa ajankäyttöään
Hyvä H2	suunnittelee eri tehtäviin kuluvaan aikaan ja seuraa omaa ajankäyttöään
Tyydyttävä T1	suunnittelee eri tehtäviin kuluvaan aikaan tarvitseen siihen jonkin verran ohjausta ja seuraa omaa ajankäyttöään

Laadukas ja kustannustietoinen toiminta	
Kiitettävä K3	- toimii yhdessä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi - toimii palveluhenkisesti ja varmistaen asiakastyytyväisyyden.
Hyvä H2	- toimii yhdessä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa - toimii palveluhenkisesti ja asiakastyytyväisyyttä edistävasti
Tyydyttävä T1	- toimii työnsä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annetun palautteen perusteella - toimii palveluhenkisesti

TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Tieto- ja viestintätekniikan käyttäminen	
Kiitettävä K3	käyttää itsenäisesti ja sujuvasti tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti
Hyvä H2	käyttää tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti
Tyydyttävä T1	käyttää ohjeistettuna tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti

Liiketoimintaympäristön selvittäminen	
Kiitettävä K3	arvioi ryhmän jäsenenä ja itsenäisesti sekä ennakkoluulottomasti hankkimansa tiedon pohjalta uudet asiakasryhmät ja näille toteutettavat tuotteet ja palvelut
Hyvä H2	arvioi ryhmän jäsenenä hankkimansa tiedon pohjalta uudet asiakasryhmät ja näille toteutettavat tuotteet ja palvelut
Tyydyttävä T1	arvioi ryhmän jäsenenä hankkimansa tiedon pohjalta uudet asiakasryhmät ja näille toteutettavat tuotteet ja palvelut tarvitseen ajoittain ohjausta

Liikeidean täsmentäminen	
Kiitettävä K3	määrittelee itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä taloudellisesti kannattavan liikeidean ja toiminta-ajatuksen
Hyvä H2	määrittelee ryhmän jäsenenä taloudellisesti kannattavan liikeidean ja toiminta-ajatuksen
Tyydyttävä T1	määrittelee ryhmän jäsenenä taloudellisesti kannattavan liikeidean ja toiminta-ajatuksen taruiten jonkin verran ohjausta

Yrityksen toiminnan suunnittelu	
Kiitettävä K3	laatii itsenäisesti ja perustellen yrityksen perustoiminnoille tavoitteet ja niille asiakaslähtöisen suunnitelman, jossa kertoo, millaisilla toimenpiteillä tavoitteisiin päästään
Hyvä H2	laatii yrityksen perustoiminnoille tavoitteet ja niille asiakaslähtöisen suunnitelman, jossa kertoo, millaisilla toimenpiteillä tavoitteisiin päästään
Tyydyttävä T1	laatii ohjatusti yrityksen perustoiminnoille tavoitteet ja niille asiakaslähtöisen suunnitelman, jossa kertoo, millaisilla toimenpiteillä tavoitteisiin päästään

Yhteistyökumppaneiden hankkiminen	
Kiitettävä K3	määrittelee ryhmän jäsenenä innovatiivisesti ja laaja-alaisesti yhteistyökumppanit ja sopii yhteistyön muodosta sekä solmii tarvittaessa sopimuksia
Hyvä H2	määrittelee ryhmän jäsenenä yhteistyökumppanit ja sopii yhteistyön muodosta sekä solmii tarvittaessa sopimuksia
Tyydyttävä T1	määrittelee ryhmän jäsenenä yhteistyökumppanit ja sopii yhteistyön muodosta sekä solmii tarvittaessa sopimuksia taruiten sopimusten laatimisessa ohjausta

Yrityksen työtehtävien tekeminen	
Kiitettävä K3	hoitaa itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä, kuten materiaalihankinnat, tuotteiden valmistaminen ja markkinointi, myynti ja jakelu osoittaen toiminnassa joustavuutta ja hyvää ajankäytön hallintaa
Hyvä H2	hoitaa itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä, kuten materiaalihankinnat, tuotteiden valmistaminen ja markkinointi, myynti ja jakelu
Tyydyttävä T1	hoitaa itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä joitakin yrityksen toimintaan liittyvistä työtehtävistä, kuten materiaalihankinnat, tuotteiden valmistaminen ja markkinointi, myynti ja jakelu

Yrityksen toiminnan esittely	
Kiitettävä K3	esittelee yritystä ja sen tuotteita tai palveluja vakuuttavasti erilaiset asiakasryhmät huomioiden (myynti- ja markkinointi, yhteistyökumppaneiden hankkiminen, kirjanpito- ja palveluiden hankkiminen, rahoittajatapaamiset, logistiikka)
Hyvä H2	esittelee yritystä ja sen tuotteita tai palveluja (myynti- ja markkinointi, yhteistyökumppaneiden hankkiminen, kirjanpito- ja palveluiden hankkiminen, rahoittajatapaamiset, logistiikka)
Tyydyttävä T1	osallistuu joihinkin yrityksen tuotteiden tai palvelujen esittelytilaisuuksiin (myynti- ja markkinointi, yhteistyökumppaneiden hankkiminen, kirjanpito- ja palveluiden hankkiminen, rahoittajatapaamiset, logistiikka)

Liiketoiminnan kehittäminen	
Kiitettävä K3	seuraa laaja-alaisesti liiketoimintaympäristön ja asiakastarpeiden muuttumista, jonka pohjalta arvioi liiketoiminnan kehittämistä ja toimii luovasti
Hyvä H2	seuraa liiketoimintaympäristön ja asiakastarpeiden muuttumista, jonka pohjalta arvioi liiketoiminnan kehittämistarpeita
Tyydyttävä T1	seuraa ohjatusti liiketoimintaympäristön ja asiakastarpeiden muuttumista, jonka pohjalta arvioi liiketoiminnan kehittämistarpeita

Yrityksen lopettaminen	
Kiitettävä K3	laatii yrityksen lopettamisasiakirjat ja on arvioinut yrityksen lopettamisen yhteydessä myös yrityksen myynnin mahdollisuuksia.
Hyvä H2	laatii yrityksen lopettamisasiakirjat
Tyydyttävä T1	laatii ohjatusti yrityksen lopettamisasiakirjat

TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Liiketoimintaympäristön selvittäminen	
Kiitettävä K3	hankkii tietoa itsenäisesti ja laaja-alaisesti alalla toimivien kilpailevien yritysten tarjonnasta ja asiakkaista
Hyvä H2	hankkii tietoa alalla toimivien kilpailevien yritysten tarjonnasta ja asiakkaista
Tyydyttävä T1	hankkii tietoa alalla toimivien kilpailevien yritysten tarjonnasta ja asiakkaista tarviten ajoittain ohjausta

Liikeidean täsmentäminen ja yrityksen toiminnan suunnittelu	
Kiitettävä K3	• hakee itsenäisesti ja laaja-alaisesti tietoa yrityksen perustamiseen ja valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä • hankkii itsenäisesti ja laaja-alaisesti yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa
Hyvä H2	• hakee tietoa yrityksen perustamiseen ja valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä • hankkii yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa
Tyydyttävä T1	• hakee ohjatusti tietoa yrityksen perustamiseen ja valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä • hankkii ohjatusti yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa

Yrityksen työtehtävien tekeminen	
Kiitettävä K3	• hankkii innovatiivisesti ja ennakkoluulottomasti tietoa erilaisista tarvittavista teknologisista tai muista tuotantoon liittyvistä ratkaisuksista sekä tukitehtävistä.
Hyvä H2	• hankkii tietoa erilaisista tarvittavista teknologisista tai muista tuotantoon liittyvistä ratkaisuksista sekä tukitehtävistä
Tyydyttävä T1	• hankkii ohjatusti tietoa erilaisista tarvittavista teknologisista tai muista tuotantoon liittyvistä ratkaisuksista sekä tukitehtävistä

ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Kiitettävä K3	• ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaa liittyviä ongelmatilanteita varmistaen aina asiakastyytyväisyyden
Hyvä H2	• ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaa liittyviä ongelmatilanteita
Tyydyttävä T1	• ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaa liittyviä ongelmatilanteita tarpeen jonkin verran tukea

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	• tekee ryhmässä perusteltuja ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä yrityksen toiminnan kehittämiseksi • arvioi omaa toimintaansa ja työnsä sekä yritystoiminnan etenemistä • neuvottelee yhteistyöstä ryhmän jäsenten ja sidosryhmien kanssa
Hyvä H2	• tekee ryhmässä ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä • arvioi omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä • neuvottelee yhteistyöstä ryhmän jäsenten kanssa ja osallistuu yhteistyöneuvotteluihin sidosryhmien kanssa
Tyydyttävä T1	• osallistuu ryhmän valintojen ja päätösten valmisteluun • arvioi ohjattuna omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä • osallistuu yhteistyöneuvotteluihin ryhmän jäsenten ja sidosryhmien kanssa

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	noudattaa yritystoiminnassa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja ja perustelee niiden merkityksen yritystoiminnalle
Hyvä H2	noudattaa yritystoiminnassa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja
Tyydyttävä T1	noudattaa ohjattuna yritystoiminnassa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	- toimii työssään ja siihen liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa alansa työturvallisuusohjeita noudattaen ja tekee realistisia esityksiä alansa työturvallisuuden kehittämiseksi - varmistaa oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden eri tilanteissa - opastaa muita toimimaan terveellisesti ja turvallisesti toimiessaan ryhmän jäsenenä.
Hyvä H2	- toimii työssään ja siihen liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa alan työturvallisuusohjeita noudattaen ja ennakoi mahdollisia työturvallisuusriskejä ja vaaratilanteita - varmistaa ohjeiden mukaan oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden eri tilanteissa.
Tyydyttävä T1	- noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta annettujen ohjeiden mukaisesti - varmistaa opastettuna oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden tutuissa tilanteissa.

2.21. Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa

- arvioida oman osaamisensa tuotteistamista tai markkinoilla olevaa liiketoimintamahdollisuutta
- selvittää perustettavan yrityksen liiketoimintaympäristöä ja kilpailutilannetta
- esittää liikeidean ja yritysmuodon
- laatia yritykselle liiketoimintasuunnitelman
- laatia yrityksen perustamiseen liittyvät asiakirjat.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa suunnittelemalla yrityksen perustamiseen ja toimintaan liittyvät tehtävät. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/ työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu ja suunnitelmien tekeminen	
Kiitettävä K3	kartoittaa yritystoiminnan suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheet innovatiivisesti ja toimii oma-aloitteisesti ja vastuullisesti
Hyvä H2	kartoittaa yritystoiminnan suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheet ja toimii oma-aloitteisesti ja vastuullisesti
Tyydyttävä T1	kartoittaa opastettuna yritystoiminnan suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheet

Työn kokonaisuuden hallinta	
Kiitettävä K3	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti
Hyvä H2	etenee työssään järjestelmällisesti
Tyydyttävä T1	etenee opastettuna työssään järjestelmällisesti

Laadukas toiminta	
Kiitettävä K3	toimii asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi.
Hyvä H2	toimii asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa
Tyydyttävä T1	toimii työnsä asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annetun palautteen perusteella

TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Tieto- ja viestintätekniikan käyttäminen	
Kiitettävä K3	käyttää suunnittelussaan itsenäisesti ja sujuvasti tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti
Hyvä H2	käyttää suunnittelussaan tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti
Tyydyttävä T1	käyttää ohjeistettuna suunnittelussaan tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti

Liiketoimintaympäristön selvittäminen	
Kiitettävä K3	• arvioi itsenäisesti miten omaa osaamista voidaan tuotteistaa tai millaisia innovatiivisia liiketoimintamahdollisuuksia markkinoilta on löydettävissä • kartoittaa itsenäisesti ja laaja-alaisesti alalla toimivia yrityksiä • arvioi kriittisesti kartoituksen pohjalta oman suunnitelmansa toteutusmahdollisuuksia ottaen huomioon toimialan lainsäädännön ja kilpailulain pääsisällön • esittää tuotteen tai palvelun suunnittelemaalleen asiakasryhmälle kuvaamalla kattavasti sen tuottamia asiakashyötyjä
Hyvä H2	• arvioi miten omaa osaamista voidaan tuotteistaa tai millaisia liiketoimintamahdollisuuksia markkinoilta on löydettävissä • kartoittaa alalla toimivia yrityksiä ja asiakkaita • arvioi kartoituksen pohjalta oman suunnitelmansa toteutusmahdollisuuksia ottaen huomioon toimialan lainsäädännön ja kilpailulain pääsisällön • esittää tuotteen tai palvelun suunnittelemaalleen asiakasryhmälle kuvaamalla sen tuottamia asiakashyötyjä
Tyydyttävä T1	• arvioi miten omaa osaamista voidaan tuotteistaa tai millaisia liiketoimintamahdollisuuksia markkinoilta on löydettävissä, tarviten ajoittain tukea ja ohjausta • kartoittaa alalla toimivia yrityksiä ja asiakkaita tarviten ajoittain ohjausta • arvioi kartoituksen pohjalta oman suunnitelmansa toteutusmahdollisuuksia ottaen huomioon toimialan lainsäädännön ja kilpailulain pääsisällön tarviten ajoittain ohjausta • esittää suunnittelemaalleen asiakasryhmälle tuotteen tai palvelun kuvaamalla sen tuottamia asiakashyötyjä tarviten ajoittain ohjausta

Yrityksen perustaminen	
Kiitettävä K3	• valitsee itsenäisesti ja perustellen yritykselle yritysmuodon • laatii itsenäisesti yrityksen perustamisasiakirjat
Hyvä H2	• valitsee yritykselle yritysmuodon • laatii yrityksen perustamisasiakirjat
Tyydyttävä T1	• valitsee ohjeistettuna yritykselle yritysmuodon • laatii yrityksen perustamisasiakirjat tarviten jonkin verran ohjausta

Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	
Kiitettävä K3	• selvittää itsenäisesti ja laaja-alaisesti markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä • esittää realistisen ja perustellun suunnitelman eri toimintojen (kuten myynti, markkinointi, tuotanto, ostot, logistiikka, teknologiset ratkaisut sisältäen tieto- ja viestintäteknologian, kirjanpito) hallinnoinnista ja resursoinnista • laatii budjetin ja rahoitussuunnitelman itsenäisesti tiedostaen yrittäjän vastuun • tekee itsenäisesti yrityksen riskienhallinta-analyysin ja turvallisuussuunnitelman.
Hyvä H2	• selvittää markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä • esittää suunnitelman eri toimintojen (kuten myynti, markkinointi, tuotanto, ostot, logistiikka, teknologiset ratkaisut sisältäen tieto- ja viestintäteknologian, kirjanpito) hallinnoinnista ja resursoinnista • laatii budjetin ja rahoitussuunnitelman tiedostaen yrittäjän vastuun • tekee yrityksen riskienhallinta-analyysin ja turvallisuussuunnitelman
Tyydyttävä T1	• selvittää markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä tarviten jonkin verran ohjausta • esittää suunnitelman eri toimintojen (kuten myynti, markkinointi, tuotanto, ostot, logistiikka, teknologiset ratkaisut sisältäen tieto- ja viestintäteknologian, kirjanpito) hallinnoinnista ja resursoinnista tarviten jonkin verran ohjausta • laatii budjetin ja rahoitussuunnitelman tarviten ajoittain ohjausta • tekee yrityksen riskienhallinta-analyysin ja turvallisuussuunnitelman tarviten jonkin verran ohjausta

TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Yritysmuodon valinta sekä tiedon hankinta liittyen yrityksen perustamiseen ja lopettamiseen	
Kiitettävä K3	• hakee itsenäisesti ja laaja-alaisesti tietoa yrityksen perustamiseen ja lopettamiseen sekä valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä ja asiakirjoista
Hyvä H2	• hakee tietoa yrityksen perustamiseen ja lopettamiseen sekä valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä ja asiakirjoista
Tyydyttävä T1	• hakee ohjattuna tietoa yrityksen perustamiseen ja lopettamiseen sekä valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä ja asiakirjoista

Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	
Kiitettävä K3	• hankkii itsenäisesti ja laaja-alaisesti yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa • hankkii laaja-alaisesti tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut.
Hyvä H2	• hankkii yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa • hankkii tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut.
Tyydyttävä T1	• hankkii ohjattuna yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa • hankkii ohjattuna tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut.

ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Kiitettävä K3	• tekee perusteltuja ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä yrityksen toiminnan kehittämiseksi • arvioi oma-aloitteisesti omaa toimintaansa ja työnsä sekä yritystoiminnan etenemistä
Hyvä H2	• tekee valintoja ja päätöksiä • arvioi omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä
Tyydyttävä T1	• tekee ohjattuna päätöksiä • arvioi opastettuna omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Kiitettävä K3	• neuvottelee innovatiivisesti yhteistyöstä sidosryhmien kanssa
Hyvä H2	• neuvottelee yhteistyöstä sidosryhmien kanssa
Tyydyttävä T1	• neuvottelee opastettuna yhteistyöstä sidosryhmien kanssa

Ammattietiikka	
Kiitettävä K3	• noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja ja perustelee niiden merkityksen yritystoiminnalle
Hyvä H2	• noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna yritystoiminnan suunnittelussa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Kiitettävä K3	• käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. Toimii oma-aloitteisesti työturvallisuuden ja ergonomian parantamiseksi omassa työpisteessään.
Hyvä H2	• käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Tyydyttävä T1	• käyttää pääsääntöisesti turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

3. Ammattialan kuvaus

Matkailuala on monen eri toimialan yhteistyötä. Matkailupalvelut tuotetaan palveluketjussa, jonka ytimessä on kotimainen tai ulkomainen asiakas. Hänen tarpeensa ja toiveensa matkasta ja sen palveluista vaihtelevat henkilökohtaisten ja matkan sisältöön liittyvien odotusten perusteella. Matkailupalvelu on asiakkaan ja palvelun tuottajan vuorovaikutusta, joka muodostuu palveluketjun vaiheista: matkan suunnittelu, markkinointi, tuottaminen, palautteen antaminen ja arviointi.

Kuvio 1. Suomen matkailuklusteri (Matka 2020).

Asiakkaalle tarjottavien tuotteiden ja palveluiden suunnittelu, tuotteistaminen ja markkinointi tehdään matkailuyrityksissä kilpailutilanteen, liikeidean, toimintaympäristön ja matkailutrendien mukaan.

Matkapäätökseen ja matkalta odotettaviin palveluihin ja tuotteisiin vaikuttaa se, onko kyseessä vapaa-ajan matka vai työmatka ja suuntautuuko se kotimaahan vai ulkomaille. Matkailualan ammattilaiset palvelevat sekä ulkomailta Suomeen tulevia, Suomesta ulkomaille matkustavia että kotimaassaan matkustavia suomalaisia. Asiakkaan palveluketju alkaa aina matkan suunnittelusta.

Vapaa-ajan matkan suunnittelun lähtökohtana voivat olla aikaisemmat omat, tuttavien tai muiden matkailijoiden kokemukset, mielikuvat ja tiedot matkailukohteista ja -yrityksistä. Vapaa-ajan matka voi olla mm. seikkailu-, kulttuuri-, teema-, hyvinvointi- tai sukulaismatka. Ennen matkalle lähtemistä asiakas arvioi matkakohteiden ja matkailupalvelujen sopivuutta juuri hänelle. Hän tutustuu sähköisissä verkoissa oleviin matkailumarkkinoinnin materiaaleihin, myyntipalveluihin, koti- ja ulkomaan matkoja myyviin matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien tarjontaan, matkailukeskusten keskusvaraamoiden tarjontaan ja matkailun neuvontapalveluihin. Hän voi myös käydä eri maiden, matkakohteiden, kuntien ja alueellisten organisaatioiden internetsivustoilla. Matka- tai ostopäätöstä tehdessään asiakas käyttää matkailun myynnin asiantuntijapalveluita. Vapaa-ajan matkalle lähdetään joko yksin, perheen, ystävien tai esimerkiksi ryhmän kanssa.

Työmatka voi olla kokous-, koulutus-, kongressi- tai kannustematka. Tällaisen matkan palveluketju voi muodostua joko valmiista paketoitusta valmismatkasta kohteeseen, esimerkiksi kongressiin tai itse räätälöidystä omatoimimatkasta esimerkiksi kokoukseen tai koulutustilaisuuteen. Matka- tai ostopäätöstä tehdessään asiakas käyttää matkailun myynnin asiantuntijapalveluita.

Palveluketjun matkustusvaiheessa eri liikenneyhtiöt, esimerkiksi rautatie-, lento-, linja-auto- ja tilausliikennepalvelut tarjoavat kuljetuspalveluja matkakohteeseen, myös omalla autolla matkustaminen on yksi vaihtoehto. Asiakkaalla on valittavanaan monenlaisia majoitusvaihtoehtoja matkakohteesta riippuen. Valittavana on eritasoista hotellimajoitusta, mökki- ja maatilamajoitusta, loma-asuntoja, leirintäalueita ja Bed & Breakfast -majoitusta. Ravintola- ja ruokailupalveluja asiakas saa majoitusyrityksistä, eri liikeideoilla toimivista ravintoloista, kahviloista, pitopalveluyrityksistä tai ohjelmapalvelujen yhteydessä.

Matkakohteessa asiakas saa opastusta ja neuvoja matkailuneuvontapisteistä ja matkailuyrityksissä. Työ- ja vapaa-ajan matkailun aikana asiakas käyttää usein erilaisia ohjelmapalveluja ja aktiviteetteja. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset luontoon, kulttuuriin, harrastuksiin, hyvinvointiin ja elämyksiin perustuvat matkailupalvelut. Erilaiset paikalliset ja alueelliset nähtävyydet, tilaisuudet ja kulttuuri-, urheilu- ja teematahtumat ovat tärkeä osa asiakkaalle tarjottavia palveluja ja elämyksiä. Matkan aikana ja erityisesti loppuvaiheessa asiakas antaa palautetta matkakohteen yrityksille. Matkailuyritykset kehittävät omaa toimintaansa saadun asiakaspalautteen mukaan. Palveluketju päättyy, kun matkailija palaa takaisin kotiin. Matkan aikana saadut kokemukset ja elämykset vaikuttavat matkailijan seuraavien matkojen valintoihin.

Matkailun kasvunäkymät ovat sidoksissa sekä Suomen matkailun menestymiseen kilpailijoihin verrattuna että kotimaisen kysynnän osalta kuluttajien taloudelliseen tilanteeseen. Kansainväliset häiriöt heijastuvat nopeasti matkailupalveluiden kysyntään. Matkailualan tulevaisuuden näkymät Suomessa ovat hyvät. Kotimaisten ja ulkomaisten matkailijoiden määrät ovat kasvussa. Suomen matkailustrategian 2020 mukaisesti matkailun strategisiksi kehittämiskohteiksi on

valittu matkailukeskusten kehittäminen ja teemapohjaisten tuotteiden ja palvelujen kestävä kehittäminen.

Kuvio 2. Matkailijan palveluketju.

Asiakkaan ollessa palveluketjun eri vaiheissa hänellä on erilaisia toiveita ja tarpeita. Hän odottaa matkailualan ammattilaiselta sanatonta ja toiminnassa näkyvää ymmärrystä ja sopeutumista matkailijan tilanteeseen ja tarpeisiin, ongelmanratkaisukykyä, teknistä osaamista, kulttuurillista ja kielellistä yhteisymmärrystä sekä hyvää käytöstä. Matkailualan ammattilaisen on oltava joustava, luova, luotettava, vastuuntuntoinen ja sopeutuvainen muutoksiin ja yrityksen arvoihin. Sanallisen ja sanattoman viestinnän taidot sekä eri viestintävälineiden käyttö on osattava.

Tärkeitä ammattitaitovaatimuksia ovat asiakaspalveluosaaminen, myynnin ja markkinoinnin taidot, kannattava toiminta, tuotteistaminen ja tuottaminen, vaihtoehtojen etsiminen tuote- ja palvelutarjonnasta ja erilaisten matkapalvelujen yhdistäminen. Riittävä kielitaito, yhteistyö- ja tiimityötaidot ovat välttämättömiä. Matkailualan ammattilainen ottaa huomioon toiminnassaan asiakas- ja tuoteturvallisuuden ja noudattaa matkailualan säädöksiä ja ohjeistuksia.

Matkailun keskeisiä arvoja asiakaspalvelussa ja liiketoiminnassa ovat asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja liiketoiminnan tuloksellisuus. Myös henkilöstön osaaminen ja työtyytyväisyyden varmistaminen ovat toiminnan lähtökohtia. Tavoitteena on tyytyväinen asiakas ja kannattava liiketoiminta. Matkailun palveluketjun toteutuminen edellyttää yhteistoimintaa muiden palveluiden tuottajien kanssa.

4. Ammattialan arvoperusta

Alan palvelu- ja liiketoiminta perustuu sopimusten, säädösten, yhteiskunnallisten velvollisuuksien ja reilun kilpailun periaatteiden noudattamiseen. Matkailu on kansainvälinen toimiala, jonka toiminta perustuu ihmisarvon ja eri kulttuurien kunnioittamiseen, tasa-arvoon ja suvaitsevaisuuteen ja luotettavuuteen. Matkailualan perustan luo vastuullinen toiminta, jossa huomioidaan ekologinen, taloudellinen ja sosio-kulttuurinen kestävyys sekä eettisyys, esteettömyys ja turvallisuus.

Matkailualan ammattilainen on oma-aloitteinen, rehellinen, suvaitsevainen, yhteistyökykyinen ja palveluhenkinen. Hän arvostaa kansallista perinnettä ja kulttuurista erilaisuutta. Hän arvostaa omaa ammattialaansa, omaa ja toisten työtä, työyhteisöään ja työympäristöään. Hänellä on hyvä ammatti-identiteetti. Matkailualan ammattilainen tuntee vastuunsa asiakkaista, turvallisuudesta, ympäristöstä, ja hän on kiinnostunut työnsä ja ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä ja tuloksellisuudesta.

5. Tutkinnon tavoitteet

Matkailualan perustutkinnon suorittanut matkailupalvelujen tuottaja ja matkailuvirkailija voivat toimia sekä kotimaassa että ulkomailla, ja he ovat perehtyneet kansainväliseen matkailuelinkeinoon ja sen rakenteeseen laajasti ja monipuolisesti. Matkailualan yritykset ja toimintaympäristöt ovat kansainvälisiä ja edellyttävät matkailualan ammattilaisilta monipuolista kielitaitoa. Matkailupalvelujen tuottaja voi työllistyä matkailuyrityksiin ja -organisaatioihin, joissa asiakkaille tarjotaan elämyksiin, seikkailuihin, vesistöön, tunturiin, saaristoon tai muuhun luontoon liittyviä matkailupalveluja. Kulttuuri-, kaupunki-, hyvinvointi- ja maaseutumatkailu ovat myös keskeisiä matkailupalveluja. Matkailuvirkailija tuotteistaa ja myy erilaisia matkailupalveluja sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita.

Matkailualan perustutkinnon suorittanut toimii yhteiskuntavastuullisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti sekä asiakaslähtöisesti kaikissa matkailijan palveluketjun vaiheissa. Hänellä on hyvät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot sekä eri kulttuurien tuntemus. Matkailualan ammattilainen toimii hyvien käytöstapojen mukaisesti, ja hänellä on myönteinen asenne sekä työhön että asiakkaisiin. Matkailualan perustutkinnon suorittanut työskentelee kestävän toimintatavan mukaisesti, toimii työssään luotettavasti sekä noudattaa matkailualan säädöksiä ja turvallisuusmääräyksiä.

Perustutkinnon suorittanut toimii työssään asiakaslähtöisesti, kannattavan liiketoiminnan mukaisesti ja tuloksellisesti. Hän toimii matkailutuotteiden ja -palvelujen laatumääritysten mukaisesti. Hän seuraa matkailualan mahdollisuuksia ja alan kehitystä.

Matkailualan perustutkinnon suorittanut suunnittelee työtään, osaa työskennellä tilanteiden mukaan itsenäisesti ja työryhmässä. Hän toimii työssään luovasti, joustavasti, vastuuntuntoisesti, oma-aloitteisesti ja hänellä on hyvät ongelmanratkaisutaidot. Hän tuotteistaa, toteuttaa, markkinoi ja myy matkailutuotteita ja -palveluja työpaikan ja sen toimintaympäristön liikeidean, paikallisen kulttuurin ja matkailutrendien mukaan.

Matkailun perustutkinnon suorittanut pyrkii kehittämään omaa työtään ja työskentelyään alan toimijoiden kanssa. Perustutkinnon suorittaneella on alan perusvalmiuksien lisäksi erikoistunut osaaminen myynnin, neuvonnan ja tietopalvelun tai matkailupalvelujen toteuttamisen tehtävissä.

Lisäksi ammatillisen peruskoulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijalle valmiuksia yrittäjyyteen. Koulutuksen tavoitteena on myös tukea opiskelijoiden kehitystä hyviksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintovalmiuksien, ammatillisen kehittymisen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja. (L630/1998, 5 § (muutos 787/2014)).

Elinikäisen oppimisen avaintaidot sisältyvät ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin ja yhteisten tutkinnon osien osaamistavoitteisiin sekä niiden arviointikriteereihin. Avaintaitojen tavoitteena on tukea sellaisen osaamisen kehittymistä, jota tarvitaan jatkuvassa oppimisessa, työelämän tilanteissa selviytymisessä ja tulevaisuuden uusissa haasteissa.

5.1. Matkailupalvelujen osaamisala

Matkailupalvelujen osaamisalan suorittanut matkailupalvelujen tuottaja osaa toimia matkailupalvelujen tuotteistamisen ja toteuttamisen asiakaspalvelutehtävissä matkailun ohjelmapalveluyrityksissä tai matkailukeskusten ja -alueiden erilaisissa matkailuyrityksissä ja -organisaatioissa. Matkailupalvelujen tuottajan toimintaympäristö voi olla matkailukeskus, ohjelma- tai oheispalveluyritys, hotelli, kylpylä, maatilamatkailuyritys tai muu vastaava paikka, jossa asiakkaille tarjotaan ja tuotetaan suoraan tai välillisesti ohjelma- ja oheispalveluja, kuten elämys- ja seikkailuretkiä. Matkailupalvelujen tuottaja markkinoi, myy ja toteuttaa ohjelma- ja oheispalveluja sekä muita asiakkaan hyvinvointiin liittyviä palveluja. Hän myös hoitaa ja huoltaa palveluissa tarvittavia eläimiä, välineitä, varusteita sekä toimintaympäristöä.

5.2. Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisala

Matkailupalvelujen myynnin ja tietopalvelujen osaamisalan suorittanut *matkailuvirkailija* osaa toimia matkailun neuvonta- ja myyntitehtävissä valtakunnallisissa, alueellisissa ja paikallisissa matkailun myynti- ja neuvontapalveluorganisaatioissa. Matkailuvirkailijan toimintaympäristö voi olla matkailu- tai matkatoimisto, hotellin vastaanotto ja myyntipalvelu, matkailukeskus, keskusvaraamo, liikenneyhtiön myyntipalvelu ja terminaali tai muun matkailuyrityksen tai -organisaation myynti- ja neuvontapiste, jossa asiakkaille tarjotaan matkailun neuvontaa ja/tai myydään matkailupalveluita oheispalveluineen.

6. Elinikäisen oppimisen avaintaitojen kuvaus

Elinikäisen oppimisen avaintaidot sisältyvät ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin ja yhteisten tutkinnon osien osaamistavoitteisiin sekä niiden arviointikriteereihin. Avaintaitojen tavoitteena on tukea sellaisen osaamisen kehittymistä, jota tarvitaan jatkuvassa oppimisessa, työelämän tilanteissa selviytymisessä ja tulevaisuuden uusissa haasteissa.

Oppiminen ja ongelmanratkaisu

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja suunnittelee toimintaansa sekä kehittää itseään ja työtään. Hän arvioi omaa osaamistaan. Hän ratkaisee työssään ongelmia sekä tekee valintoja ja päätöksiä. Hän toimii työssään joustavasti, innovatiivisesti ja uutta luovasti. Hän hankkii tietoa, jäsentää, arvioi ja soveltaa sitä.

Vuorovaikutus ja yhteistyö

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii tilanteen vaatimalla tavalla erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä ilmaisee erilaisia näkökantoja selkeästi, rakentavasti ja luottamusta herättäen. Hän toimii yhteistyökykyisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työryhmän jäsenenä sekä kohtelee erilaisia ihmisiä tasavertaisesti. Hän noudattaa yleisesti hyväksyttyjä käyttäytymissääntöjä ja toimintatapoja. Hän hyödyntää saamaansa palautetta toiminnassaan.

Ammattietiikka

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii työssään ammatin arvoperustan mukaisesti. Hän sitoutuu työhönsä ja toimii vastuullisesti noudattaen tehtyjä sopimuksia ja ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa.

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii turvallisesti ja vastuullisesti työ- ja vapaa-aikana sekä liikenteessä ja ylläpitää terveellisiä elintapoja sekä toiminta- ja työkykyään. Hän työskentelee ergonomisesti ja hyödyntää alallaan tarvittavan terveysliikunnan sekä ehkäisee työhön ja työympäristöön liittyviä vaaroja ja terveyshaittoja.

Aloitekyky ja yrittäjyys

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja edistää toiminnallaan tavoitteiden saavuttamista. Hän toimii aloitteellisesti ja asiakaslähtöisesti työntekijänä ja/tai yrittäjänä. Hän suunnittelee toimintaansa ja työskentelee tavoitteiden saavuttamiseksi. Hän toimii taloudellisesti ja tuloksellisesti ja johtaa itseään. Hän mitoittaa oman työnsä tavoitteiden mukaan.

Kestävä kehitys

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii ammattinsa kestävän kehityksen ekologisten, taloudellisten, sosiaalisten sekä kulttuuristen periaatteiden mukaisesti. Hän noudattaa alan työtehtävissä keskeisiä kestävän kehityksen säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia.

Estetiikka

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja ottaa toiminnassaan huomioon oman alansa esteettiset tekijät. Hän edistää tai ylläpitää työympäristönsä viihtyisyyttä ja muuta esteettisyyttä.

Viestintä ja mediaosaaminen

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti tilanteeseen sopivalla tavalla hyödyntäen kielitaitoaan. Hän havainnoi, tulkitsee sekä arvioi kriittisesti erilaisia mediatuotteita, käyttää mediaa ja viestintäteknologiaa sekä tuottaa media-aineistoa.

Matematiikka ja luonnontieteet

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja käyttää peruslaskutoimituksia työssä vaadittavien ja arkipäivän laskutehtävien ratkaisemisessa. Hän käyttää esim. kaavoja, kuvaajia, kuvioita ja tilastoja ammattitehtävien ja -ongelmien ratkaisemisessa ja hän soveltaa fysiikan ja kemian lainalaisuuksiin perustuvia menetelmiä ja toimintatapoja työssään.

Teknologia ja tietotekniikka

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja hyödyntää ammatissa käytettäviä teknologioita monipuolisesti. Hän ottaa työssään huomioon tekniikan hyödyt, rajoitukset ja riskit. Hän käyttää tietotekniikkaa monipuolisesti ammatissaan ja kansalaisena.

Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja käyttää hyödykseen tietoa yhteiskunnan perusrakenteista ja toimintavoista sekä osallistuu rakentavalla tavalla yhteisön toimintaan ja päätöksentekoon. Hän toimii oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti sekä työssä että arkielämässä. Hän pyrkii aktiivisella toiminnalla vaikuttamaan epäkohtien poistamiseen. Hän noudattaa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslakeja. Hän toimii asiallisesti ja työelämän vaatimusten mukaisesti eri kulttuuritaustan omaavien ihmisten kanssa kotimaassa ja kansainvälisissä toiminnoissa.