

Liiketalouden perustutkinto

Liiketalouden perustutkinto

Liiketalouden moniosaajia tarvitaan työelämässä kautta linjan ja kaikilla eri aloilla. Perustutkinnon osaamisalat valmentavat monipuolisesti yrityksen tai yhteisön työtehtäviin. Perustutkinnon suorittanut voi työskennellä asiakaspalvelussa, myynnissä, markkinoinnissa, toimistoissa, tietohallinnossa sekä tietojenkäsittelyssä. Alalla on yksi perustutkinto ja siinä on kolme osaamisalaa.

Perusteen nimi	Liiketalouden perustutkinto
Määräyksen diaarinumero	59/011/2014
Muutosmääräykset	http://www.oph.fi/download/177323_Maarays_11_011_2016_YTO_16_6_2016.pdf
Koulutuskoodit	Liiketalouden perustutkinto (331101)
Osaamisalat	Tieto- ja kirjastopalvelujen osaamisala (1563) Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala (1625) Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala (1626)
Tutkintonimikkeet	Merkonomi (10059) Merkonomi (10059) Merkonomi (10059)
Voimaantulo	01.08.2016

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	9
2.1. Aineiston hankinta ja kokoelman ylläpito, 15 osp.	9
2.2. Aineiston tallentaminen, kuvailu ja esittely, 20 osp.	13
2.3. Asiakaspalvelu, 30 osp.	17
2.4. Asiakasryhmien kirjastopalvelut, 15 osp.	24
2.5. Asiakkuuksien hoito, 30 osp.	28
2.6. Erikoiskirjastopalvelut, 15 osp.	36
2.7. Finanssipalvelut, 30 osp.	40
2.8. Huippuosaajana toimiminen, 15 osp.	44
2.9. Kansainvälisen kaupan laskutus ja reskontran hoito, 15 osp.	48
2.10. Kansainvälisen kaupan tukipalvelut, 30 osp.	53
2.11. Kaupan palvelu ja myynti, 30 osp.	61
2.12. Kirjanpito, 30 osp.	71
2.13. Käytön tuki tieto- ja kirjastopalvelussa, 15 osp.	75
2.14. Luettelointi ja sisällönkuvailu, 15 osp.	79
2.15. Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 15 osp.	81
2.16. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 9 osp.	86
2.17. Myynnin tukipalvelut, 30 osp.	94
2.18. Organisaation asiakirjojen hoitaminen, 15 osp.	102
2.19. Palkanlaskenta, 30 osp.	107
2.20. Pankki- ja rahoituspalvelut, 15 osp.	112
2.21. Sosiaalinen ja kulttuurinen osaaminen, 7 osp.	116
2.22. Sähköinen kaupankäynti, 15 osp.	125
2.23. Talouspalvelut, 30 osp.	131
2.24. Tiedottaminen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastus, 15 osp.	137
2.25. Tieto- ja kirjastopalvelu, 25 osp.	141
2.26. Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus, 15 osp.	147
2.27. Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp.	151
2.28. Toimistopalvelut, 30 osp.	155
2.29. Tuoteneuvonta, 15 osp.	163
2.30. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp.	171
2.31. Vakuutus- ja eläkepalvelut, 15 osp.	173
2.32. Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito, 15 osp.	177
2.33. Verkkopalvelut tieto- ja kirjastopalvelussa, 15 osp.	181

2.34. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp.	185
2.35. Visuaalinen myyntityö, 30 osp.	218
2.36. Yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittava osaaminen, 8 osp.	221
2.37. Yrityksessä toimiminen, 15 osp.	235
2.38. Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp.	240
3. Ammattialan kuvaus.	246
4. Ammattialan arvoperusta.	248
5. Tutkinnon tavoitteet.	249
5.1. Asiakaspalvelu ja myynnin osaamisala.	249
5.2. Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala.	249
5.3. Tieto- ja kirjastopalvelujen osaamisala.	250
6. Elinikäisen oppimisen avaintaitojen kuvaus.	251

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 enemmätutkinnon osia, jos se on tarpeellista työelämän alakohtaisten tai paikallisten ammattitaitovaatimusten tai opiskelijan ammattitaidon syventämisen kannalta.

Liiketalouden perustutkinto sisältää kolme osaamisalaa, asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala, talous- ja jätöimistopalvelujen osaamisala sekä tieto- ja kirjastopalvelujen osaamisala.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 135 osp	
Pakollinen tutkinnon osa 30 osp	
Asiakaspalvelu, 30 osp, P	
Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala 105 osp	
Vaihtoehto 1 105 osp	
Valitaan 60 osp tutkinnon osista 60 osp	
Kaupan palvelu ja myynti, 30 osp	
Asiakkuuksien hoito, 30 osp	
Visuaalinen myyntityö, 30 osp	
Kansainvälisen kaupan tukipalvelut, 30 osp	
Myyntin tukipalvelut, 30 osp	
Finanssipalvelut, 30 osp	
Lisäksi valitaan 45 osp tutkinnon osista 45 osp	
Talouspalvelut, 30 osp	
Kirjanpito, 30 osp	
Toimistopalvelut, 30 osp	
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 15 osp	
Sähköinen kaupankäynti, 15 osp	
Tuoteneuvonta, 15 osp	
Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp	
Pankki- ja rahoituspalvelut, 15 osp	
Organisaation asiakirjojen hoitaminen, 15 osp	
Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito, 15 osp	
Vakuutus- ja eläkepalvelut, 15 osp	
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp	
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta 10-15 osp	
<i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammatillisista perustutkinnoista, joiden tutkinnon perusteet Opetushallitus on määrännyt.</i>	
Tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 15 osp	
<i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa niistä ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista, joiden tutkinnon perusteista Opetushallitus on määrännyt. Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp.</i>	
Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista 15 osp	
<i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista. Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp.</i>	
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp	
Yrityksessä toimiminen, 15 osp	

Huippuosaajana toimiminen, 15 osp
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 <i>Tämä voi sisältää tutkinnon osia (5–15 osp) vapaasti valittavista tutkinnon osista</i>
Vaihtoehto 2 105 osp
Valitaan 30 osp 30 osp
Kaupan palvelu ja myynti, 30 osp
Asiakkuuksien hoito, 30 osp
Visuaalinen myyntityö, 30 osp
Kansainvälisen kaupan tukipalvelut, 30 osp
Myynnin tukipalvelut, 30 osp
Finanssipalvelut, 30 osp
Lisäksi valitaan 30 osp 30 osp
Talouspalvelut, 30 osp
Kirjanpito, 30 osp
Toimistopalvelut, 30 osp
Lisäksi valitaan 15 osp 15 osp
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 15 osp
Sähköinen kaupankäynti, 15 osp
Tuoteneuvonta, 15 osp
Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp
Edellisten lisäksi valitaan 30 osp 30 osp
Kaupan palvelu ja myynti, 30 osp
Asiakkuuksien hoito, 30 osp
Visuaalinen myyntityö, 30 osp
Kansainvälisen kaupan tukipalvelut, 30 osp
Myynnin tukipalvelut, 30 osp
Finanssipalvelut, 30 osp
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 15 osp
Sähköinen kaupankäynti, 15 osp
Tuoteneuvonta, 15 osp
Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp

Pankki- ja rahoituspalvelut, 15 osp
Organisaation asiakirjojen hoitaminen, 15 osp
Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito, 15 osp
Vakuutus- ja eläkepalvelut, 15 osp
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta 10-15 osp <i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammatillisista perustutkinnoista, joiden tutkinnon perusteet Opetushallitus on määrännyt.</i>
Tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 15 osp <i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa niistä ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista, joiden tutkinnon perusteista Opetushallitus on määrännyt. Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp.</i>
Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista 15 osp <i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista. Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp.</i>
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp
Yrityksessä toimiminen, 15 osp
Huippuosaajana toimiminen, 15 osp
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 <i>Tämä voi sisältää tutkinnon osia (5–15 osp) vapaasti valittavista tutkinnon osista</i>
Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala 105 osp
Pakollinen tutkinnon osa 30 osp
Talouspalvelut, 30 osp, P
Valitaan 30 osp 30 osp
Kirjanpito, 30 osp
Toimistopalvelut, 30 osp
Palkanlaskenta, 30 osp
Lisäksi valitaan 45 osp 45 osp
Kaupan palvelu ja myynti, 30 osp
Asiakkuuksien hoito, 30 osp

Visuaalinen myyntityö, 30 osp
Kansainvälisen kaupan tukipalvelut, 30 osp
Myyntin tukipalvelut, 30 osp
Finanssipalvelut, 30 osp
Kirjanpito, 30 osp
Toimistopalvelut, 30 osp
Palkanlaskenta, 30 osp
Sähköinen kaupankäynti, 15 osp
Tuoteneuvonta, 15 osp
Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp
Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus, 15 osp
Kansainvälisen kaupan laskutus ja reskontran hoito, 15 osp
Pankki- ja rahoituspalvelut, 15 osp
Organisaation asiakirjojen hoitaminen, 15 osp
Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito, 15 osp
Vakuutus- ja eläkepalvelut, 15 osp
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta 10-15 osp <i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammatillisista perustutkinnoista, joiden tutkinnon perusteet Opetushallitus on määrännyt.</i>
Tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 15 osp <i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa niistä ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista, joiden tutkinnon perusteista Opetushallitus on määrännyt. Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp.</i>
Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista 15 osp <i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista.</i>
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp
Yrityksessä toimiminen, 15 osp
Huippuosaajana toimiminen, 15 osp
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perutuvia 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 nimitään 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 <i>Tämä voi sisältää tutkinnon osia (5–15 osp) vapaasti valittavista tutkinnon osista</i>

Tieto- ja kirjastopalvelujen osaamisala 105 osp
Pakolliset tutkinnon osat 75 osp
Tieto- ja kirjastopalvelu, 25 osp, P
Tiedottaminen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastus, 15 osp, P
Aineiston hankinta ja kokoelman ylläpito, 15 osp, P
Aineiston tallentaminen, kuvailu ja esittely, 20 osp, P
Lisäksi valitaan 30 osp 30 osp
Talouspalvelut, 30 osp
Toimistopalvelut, 30 osp
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 15 osp
Sähköinen kaupankäynti, 15 osp
Tuoteneuvonta, 15 osp
Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp
Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus, 15 osp
Kansainvälisen kaupan laskutus ja reskontran hoito, 15 osp
Pankki- ja rahoituspalvelut, 15 osp
Organisaation asiakirjojen hoitaminen, 15 osp
Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito, 15 osp
Vakuutus- ja eläkepalvelut, 15 osp
Asiakasryhmien kirjastopalvelut, 15 osp
Erikoiskirjastopalvelut, 15 osp
Luettelointi ja sisällönkuvailu, 15 osp
Käytön tuki tieto- ja kirjastopalvelussa, 15 osp
Verkkopalvelut tieto- ja kirjastopalvelussa, 15 osp
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta 10-15 osp
<i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammatillisista perustutkinnoista, joiden tutkinnon perusteet Opetushallitus on määrännyt.</i>
Tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 15 osp
<i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa niistä ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista, joiden tutkinnon perusteista Opetushallitus on määrännyt. Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp</i>
Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista 15 osp
<i>Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista. Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp.</i>
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp
Yrityksessä toimiminen, 15 osp
Huippuosaajana toimiminen, 15 osp

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 <i>Tämä voi sisältää tutkinnon osia (5–15 osp) vapaasti valittavista tutkinnon osista</i>
YHTEISET TUTKINNON OSAT 35 OSP <i>Tutkinnon perusteissa määrättyjen osa-alueiden valinnaisten osaamistavoitteiden lisäksi tai niiden sijaan koulutuksen järjestäjä voi päättää erilaajuisia 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</i>

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.

Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuvia yksilöllisiä tutkinnon osia | 10 osp

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.

TUTKINTOA YKSILÖLLISESTI LAAJENTAVAT TUTKINNON OSAT

Ammatillisessa peruskoulutuksessa opiskelija voi yksilöllisesti sisällyttää perustutkintoonsa enemmän tutkinnon osia, jos se on tarpeellista työelämän alakohtaisten tai paikallisten ammattitaitovaatimusten tai opiskelijan ammattitaidon syventämisen kannalta. Ne voivat olla ammatillisia tutkinnon osia tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvia tutkinnon osia.

2. Tutkinnon osat

2.1. Aineiston hankinta ja kokoelman ylläpito, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- hoitaa hankinnan keskeiset työtehtävät
- tekee kokoelman ylläpitoon liittyviä tehtäviä
- hoitaa aineiston käyttökuntoon saattamiseen liittyvät tehtävät
- hyllyttää ja järjestää erilaista aineistoa
- tekee kokoelman kunnostusta ja huolehtii sen ajantasaisuudesta.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti kokoelman ylläpidon eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti aineiston hankinnan ja kokoelman ylläpidon eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti ja vastuullisesti aineiston hankinnan ja kokoelman ylläpidon eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
Hyvä H2	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
Kiitettävä K3	toimii tehokkaasti ja tulokellisesti

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen pohjalta
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan

Työhyvinvoinnista huolehtiminen	
Tyydyttävä T1	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi.
Hyvä H2	toimii työssään itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.
Kiitettävä K3	kehittää työssään monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	käyttää ohjattuna kirjastojärjestelmää hankinnan ja kokoelman ylläpidon perustehtävissä.
Hyvä H2	- käyttää kirjastojärjestelmää hankinnan ja kokoelman ylläpidon tehtävissä annettujen ohjeiden mukaan - käyttää kokoelmatyössä tarvittavia valintalistoja ja kokoelmaluetteloita ohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	- käyttää kirjastojärjestelmää itsenäisesti hankinnan ja kokoelman ylläpidon tehtävissä - käyttää itsenäisesti kokoelmatyössä tarvittavia valintalistoja ja kokoelmaluetteloita.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Hankinnan keskeisten työtehtävien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• soveltaa ohjatusti tekijänoikeuksiin liittyvää tietoa aineiston hankinnan tehtäviä suorittaessaan • käyttää hankinnan tehtävissä suomen kieltä
Hyvä H2	• suorittaa ohjeiden mukaisesti kirjaston hankinnan eri vaiheisiin liittyviä tehtäviä • soveltaa ohjeiden mukaisesti tekijänoikeuksiin, sopimuksiin ja lisensseihin liittyvää tietoa aineiston hankinnan tehtäviä suorittaessaan • tekee ohjeiden mukaisesti aineiston hankintaan liittyviä tehtäviä, kuten tilauksia ja laskujen käsittelyä • tekee bibliografisia tarkistuksia annettujen ohjeiden mukaisesti • käyttää hankinnan tehtävissä sujuvaa suomen kieltä • käyttää hankinnan tehtävissä ruotsin ja englannin kieltä
Kiitettävä K3	• suorittaa monipuolisesti kirjaston hankinnan eri vaiheisiin liittyviä työtehtäviä • soveltaa vastuullisesti tekijänoikeuksiin, sopimuksiin ja lisensseihin liittyvää tietoa hankinnan tehtäviä suorittaessaan • tekee monipuolisesti aineiston hankintaan liittyviä tehtäviä, kuten tilauksia ja laskujen käsittelyä • tekee itsenäisesti ja vastuullisesti bibliografisia tai muita aineiston tilauksen kannalta keskeisiä tarkistuksia • käyttää hankinnan tehtävissä sujuvaa suomen kieltä noudattaen oikeakielisyyttä • käyttää hankinnan tehtävissä asiayhteyteen sopivaa ruotsin ja englannin kieltä

Kokoelman ylläpidon tehtävien tekeminen	
Tyydyttävä T1	• valmistelee aineistoa käyttökuntoon ohjattuna • hyllyttää ja järjestää aineistoa opastettuna • tekee opastettuna kokoelman huoltoon liittyviä tehtäviä • toimii ohjattuna organisaation kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.
Hyvä H2	• valmistelee aineiston käyttökuntoon annettujen ohjeiden mukaisesti • hyllyttää ja järjestää aineistoa annettujen ohjeiden mukaan • tekee ohjeiden mukaisesti kokoelman ajantasaisuuteen, huoltoon ja kunnostukseen liittyviä tehtäviä kuten poistoja ja varastosiirtoja • toimii organisaation kestävän kehityksen mukaisesti.
Kiitettävä K3	• valmistelee aineiston käyttökuntoon itsenäisesti ja laadukkaasti • hyllyttää ja järjestää aineistoa itsenäisesti ja tilanteen mukaisesti • tekee itsenäisesti kokoelman ajantasaisuuteen, huoltoon ja kunnostukseen liittyviä tehtäviä kuten poistoja ja varastosiirtoja • toimii organisaation kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomia.
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomia.
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä kirjastossa tai tietopalvelussa, jossa on mahdollista tehdä aineiston hankinnan ja kokoelman ylläpidon tehtäviä. 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.

2.2. Aineiston tallentaminen, kuvailu ja esittely, 20 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- tallentaa aineistoa kirjastojärjestelmään
- kuvailee aineistoa
- esittelee aineistoa.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti aineiston tallentamisen, kuvailun ja esittelyn eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti aineiston tallentamisen, kuvailun ja esittelyn eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti aineiston tallentamisen, kuvailun ja esittelyn eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti

Laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
Hyvä H2	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
Kiitettävä K3	toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	- käyttää ohjattuna kirjastojärjestelmän luettelointiohjelmaa - käyttää ohjattuna luettelointiopasta ja muita käytössä olevia luetteloinnin ohjeita.
Hyvä H2	- käyttää kirjastojärjestelmän luettelointiohjelmaa annettujen ohjeiden mukaan - käyttää saamiensa ohjeiden mukaan luettelointiopasta tai muita käytössä olevia luetteloinnin ohjeita - käyttää asiasanastoa tai muita keskeisiä välineitä aineistoa kuvaillessaan - käyttää tarkoituksenmukaisesti verkkoympäristöä kuvaillessaan aineistoa verkkoon.
Kiitettävä K3	- käyttää kirjastojärjestelmän luettelointiohjelmaa vastuullisesti - käyttää itsenäisesti ja omatoimisesti luettelointiopasta tai muita käytössä olevia luetteloinnin ohjeita - käyttää monipuolisesti asiasanastoja tai muita keskeisiä välineitä aineistoa kuvaillessaan - käyttää tarkoituksenmukaisesti verkkoympäristöä kuvaillessaan aineistoa verkkoon.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Aineiston tallentaminen kirjastojärjestelmään	
Tyydyttävä T1	osallistuu ohjattuna aineiston tallentamiseen
Hyvä H2	tallentaa aineistoa kirjastojärjestelmään saamiensa ohjeiden ja kirjaston käytännön mukaan
Kiitettävä K3	tallentaa aineistoa kirjastojärjestelmään monipuolisesti kirjaston käytännön mukaan

Aineiston kuvailu	
Tyydyttävä T1	osallistuu ohjattuna aineiston kuvailuun kirjaston käytännön mukaan
Hyvä H2	kuvailee aineistoja saamiensa ohjeiden ja kirjaston käytännön mukaan, esimerkiksi asiasanoittaa tai laatii aihepaketteja tai valikoimaluetteloita
Kiitettävä K3	kuvailee aineistoja itsenäisesti ja monipuolisesti kirjaston käytännön mukaan, esimerkiksi asiasanoittaa tai laatii aihepaketteja tai valikoimaluetteloita

Aineiston esittely	
Tyydyttävä T1	- osallistuu kirjallisuuden tai muun kirjaston kannalta keskeisen aineiston esittelyyn - hyödyntää ohjatusti visuaalisen ilmaisun keinoja esitellessään aineistoja
Hyvä H2	- hyödyntää kirjallisuuden tuntemustaan tai muuta kirjaston kannalta keskeistä sisältöosaamista esitellessään kirjastoaineistoja erilaisin tavoin ja eri ryhmille - hyödyntää koettuja visuaalisen ilmaisun keinoja esitellessään aineistoja
Kiitettävä K3	- hyödyntää monipuolisesti kirjallisuuden tuntemustaan tai muuta kirjaston kannalta keskeistä sisältöosaamista esitellessään kirjastoaineistoja erilaisin tavoin ja eri ryhmille - hyödyntää luovasti ja esiteltävään aineistoon sopivasti visuaalisen ilmaisun keinoja esitellessään aineistoja

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- toimii tutuissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa tutuista tiedonlähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	- toimii tutussa työyhteisössä ja ryhmässä - tekee vastuullaan olevat työtehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta.
Hyvä H2	- toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä - tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti.
Kiitettävä K3	- toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työryhmän jäsenenä - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen työntekijän.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä kirjastossa tai tietopalvelussa, jossa on mahdollista tehdä aineiston tallennuksen, kuvailun ja esittelyn tehtäviä, soveltuvien osin myös verkkoympäristössä. 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.

2.3. Asiakaspalvelu, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- huolehtii työympäristöstä
- valmistautuu palvelutilanteisiin
- palvelee ulkoista ja sisäistä asiakasta
- hyödyntää kielitaitoaan asiakaspalvelussa
- hoitaa palvelutilanteiden jälkitoimet
- tekee asiakaspalveluun liittyviä toimistotehtäviä
- selvittää toiminnan kannattavuutta.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa laaditun suunnitelman mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa joustuen tilanteiden vaatimusten mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavat työvaiheet ja toiset työntekijät

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii kustannustehokkaasti ja tulokellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii kustannustehokkaasti ja tulokellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia ja toimii saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan

Työhyvinvoinnista huolehtiminen	
Tyydyttävä T1	• toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi.
Hyvä H2	• toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.
Kiitettävä K3	• toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä ja materiaaleja turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • käyttää ohjattuna työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti
Hyvä H2	• käyttää keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä sekä materiaaleja turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti
Kiitettävä K3	• valitsee sopivat työ- ja viestintävälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä turvallisesti vaihtelevissa työtilanteissa organisaation ja valmistajan ohjeiden mukaisesti • käyttää työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Valmistautuminen	
Tyydyttävä T1	• hyödyntää ohjattuna tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
Hyvä H2	• hyödyntää tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
Kiitettävä K3	• hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietojaan esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä sekä muista sidosryhmistä

Työympäristöstä huolehtiminen	
Tyydyttävä T1	• huolehtii ohjattuna työympäristönsä toimivuudesta • selvittää opastettuna työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia
Hyvä H2	• huolehtii työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon organisaation ohjeet • selvittää työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia
Kiitettävä K3	• huolehtii oma-aloitteisesti työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon organisaation ohjeet • selvittää työyhteisöä koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia

Palvelutilanteen hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• palvelee ohjatusti asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet • noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia tutuissa palvelutilanteissa • toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät • vastaa ohjattuna asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin • ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta tai sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä
Hyvä H2	• palvelee asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet • noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia tavanomaisissa palvelutilanteissa • toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät • vastaa asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin • ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta tai sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä oikeille henkilöille ja tahoille
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet • noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia vaihtelevissa palvelutilanteissa • toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät • palvelee asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä • ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta tai sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä oikeille henkilöille ja tahoille huomioiden asian tärkeyden ja kiireellisyyden

Jälkitoimien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa
Hyvä H2	• tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa
Kiitettävä K3	• tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa

Toimistotehtävien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• tuottaa ohjattuna organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälinohjelmia hyödyntäen • tekee palvelutilanteessa usein toistuvat laskutoimitukset • osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan • käsittelee ohjatusti asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Hyvä H2	• tuottaa organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja työvälinohjelmia hyödyntäen • tekee palvelutilanteessa tavanomaiset laskutoimitukset • laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä • käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Kiitettävä K3	• tuottaa itsenäisesti organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälinohjelmia hyödyntäen • tekee palvelutilanteen edellyttämät laskutoimitukset • laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon • käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti organisaation ohjeistusten mukaisesti • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia

Toiminnan kannattavuuden selvittäminen	
Tyydyttävä T1	• osallistuu ohjatusti työyhteisönsä tuottojen ja kustannusten se selvittämiseen
Hyvä H2	• selvittää ryhmän jäsenenä työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä erilaisia katteita
Kiitettävä K3	• selvittää työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä katteita annettujen valtuuksien mukaisesti

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimien palvelutilanteessa. Työympäristönä voi olla esimerkiksi kauppa, toimisto, pankki tai vakuutusyhtiö, infopiste tai varasto. 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.

2.4. Asiakasryhmien kirjastopalvelut, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- palvelee ja opastaa valitsemansa asiakasryhmän asiakkaita
- toimii yhteistyössä sidosryhmien kanssa
- laatii valitsemalleen asiakasryhmälle tiedotus- ja esittelyaineistoa
- osallistuu aineiston hankintaan.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti asiakasryhmien kirjastopalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti asiakasryhmien kirjastopalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti asiakasryhmien kirjastopalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan

Työhyvinvoinnista ja työkyvystä huolehtiminen	
Tyydyttävä T1	• toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi.
Hyvä H2	• toimii työssään itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.
Kiitettävä K3	• kehittää työssään monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna valitsemansa alan tietokantoja ja tiedonlähteitä • käyttää ohjattuna tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia esimerkiksi esittelymateriaalia laatiessaan.
Hyvä H2	• käyttää ohjeiden mukaan valitsemansa alan keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä • käyttää tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia esimerkiksi esittelymateriaalia laatiessaan.
Kiitettävä K3	• käyttää itsenäisesti valitsemansa alan keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä • käyttää monipuolisesti tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia esimerkiksi esittelymateriaalia laatiessaan.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Valitun asiakasryhmän asiakkaiden palvelu ja opastaminen	
Tyydyttävä T1	• palvelee opastettuna valitun asiakasryhmän (esimerkiksi lapset, nuoret, maahanmuuttajat) asiakkaita
Hyvä H2	• palvelee ja opastaa valitun asiakasryhmän (esimerkiksi lapset, nuoret, maahanmuuttajat) ottaen huomioon tietoonsa saadut taustatiedot, asiakastarpeet ja ryhmän jäsenten toimintatavat
Kiitettävä K3	• palvelee ja opastaa aktiivisesti valitun asiakasryhmän (esimerkiksi lapset, nuoret, maahanmuuttajat) ottaen huomioon itse hankkimansa tiedot heidän taustoistaan, tarpeistaan ja toimintatavoistaan

Yhteistyö sidosryhmien kanssa	
Tyydyttävä T1	osallistuu yhteistyöhön valitsemansa asiakasryhmän sidosryhmien kanssa
Hyvä H2	tekee yhteistyötä valitsemansa asiakasryhmän sidosryhmien kanssa
Kiitettävä K3	tekee aktiivisesti yhteistyötä valitsemansa asiakasryhmän sidosryhmien kanssa

Valitulle asiakasryhmälle suunnatun tiedotusja esittelyaineiston laatiminen	
Tyydyttävä T1	osallistuu ohjattuna valitsemalleen asiakasryhmälle kohdennettuun tiedotus- ja esittelyaineiston laatimiseen
Hyvä H2	laatii valitsemalleen asiakasryhmälle kohdennettua tiedotus- ja esittelyaineistoa saamiensa ohjeiden mukaan
Kiitettävä K3	laatii itsenäisesti valitsemalleen asiakasryhmälle kohdennettua tiedotus- ja esittelyaineistoa

Aineiston hankintaan osallistuminen	
Tyydyttävä T1	osallistuu ohjattuna aineiston hankintaan.
Hyvä H2	osallistuu aineiston hankintaan ohjeiden mukaan.
Kiitettävä K3	osallistuu aktiivisesti aineiston hankintaan.

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	- noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössään - toimii tutussa työyhteisössä ja ryhmässä
Hyvä H2	- toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa - toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä
Kiitettävä K3	- ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja - toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita.
Hyvä H2	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita.
Kiitettävä K3	toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä kirjastossa tai tietopalvelussa. 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.

2.5. Asiakkuuksien hoito, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- hoitaa vastuulleen annetut asiakkuudet
- myy tuotteita tai palveluja tai tuottaa organisaationsa asiakastarpeen mukaisia palveluja
- tekee tarjouksia tai muita asiakkuuksien hoitoon liittyviä palveluratkaisuehdotuksia
- hoitaa jälkitoimet
- seuraa myynti- ja palvelutyönsä tuloksellisuutta ja kannattavuutta.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee pitkäjänteisesti, oma-aloitteisesti ja itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjatusti työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tulokellisesti • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Työhyvinvoinnista huolehtiminen	
Tyydyttävä T1	• toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi
Hyvä H2	• toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
Kiitettävä K3	• itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Hyvä H2	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Kiitettävä K3	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• ylläpitää ohjattuna organisaation asiakastietoja • käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna • hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa annetuista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä • käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa • käyttää ohjattuna työssään tarvittavia toimistoja sovellusohjelmia.
Hyvä H2	• ylläpitää ja käyttää asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä • hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä • hankkii työhönsä liittyvää tietoa soveltuvista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä • arvioi työryhmänsä jäsenten kanssa hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta • käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa • käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia sujuvasti.
Kiitettävä K3	• ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä • hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä • hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tietolähteistä hyödyntäen monipuolisia tiedonhankintavälineitä • arvioi itsenäisesti hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta • käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa • käyttää työssään monipuolisesti käytössä olevia toimisto- ja sovellusohjelmia • kehittää työvälineiden hyödyntämistä omassa työssään.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Asiakkuuksien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjatusti yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa - osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan yhdessä kokeneen työtoverin kanssa - osallistuu asiakkuuksien hoitamiseen ohjeiden mukaisesti - laatii ohjattuna myyntitai palvelusuunnitelmia - seuraa ohjattuna myyntibudjetin toteutumista tai palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia - suunnittelee ohjattuna käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille tavoitteita - hyödyntää ja päivittää ohjattuna työssään tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä - huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan
Hyvä H2	- noudattaa yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa - osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan ohjeiden mukaisesti - ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti - laatii myynti- tai palvelusuunnitelmia - seuraa myyntibudjetin toteutumista tai palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia - suunnittelee käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille tavoitteita - hyödyntää ja päivittää työtään varten tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä - toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita - huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan
Kiitettävä K3	- noudattaa vaihtelevissa tilanteissa yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa - osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan hyödyntäen organisaation palvelukonseptia ja olemassa olevia rekistereitä - ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti ja arvioi asiakassuhteen kannattavuutta - laatii itsenäisesti myynti- tai palvelusuunnitelman kannattavuuden huomioiden - osallistuu myyntibudjetin laatimiseen ja seuraa sen toteutumista tai osallistuu palvelun tuottamisen budjetointiin ja kustannusten seurantaan - suunnittelee järjestelmällisesti käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille määrällisiä ja laadullisia tavoitteita - hyödyntää ja päivittää säännöllisesti tietojaan tuotteista, palveluista, markkinoista, kilpailutilanteesta ja kampanjoista kehittääkseen työtään - toimii tavoitteellisesti asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita - huolehtii asiakkaille tarkoitetun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan puutteista

Myynti tai palvelu	
Tyydyttävä T1	• hankkii ohjattuna asiakastarpeeseen liittyvää tietoa • sopii ohjattuna asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • esiintyy tavanomaisissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan ja tilanteen edellyttämällä tavalla • osallistuu tavanomaiseen myynti- tai palveluneuvotteluun organisaation ohjeiden mukaisesti • palvelee tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä • noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Hyvä H2	• hankkii asiakastarpeeseen liittyvää tietoa • sopii asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • esiintyy erilaisissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla • hoitaa tavanomaisen myynti- tai palveluneuvottelun organisaation ohjeiden mukaan • palvelee asiakkaita tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä • noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Kiitettävä K3	• hankkii aktiivisesti ja monipuolisesti asiakastarpeeseen liittyvää tietoa • sopii tavoitteellisesti asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja omien tavoitteiden mukaisesti • esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti ja vakuuttavasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla • hoitaa vaihtelevat myynti- ja palveluneuvottelut itsenäisesti ja tavoitteellisesti ottaen huomioon asiakkaan kokonaistilanteen • palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä • noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia

Tarjouksen tai palveluratkaisun tekeminen	
Tyydyttävä T1	- osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun laadintaan - osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun hintatai kustannuslaskelman tekoon - osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun esittelyyn olemassa olevaa aineistoa hyödyntäen
Hyvä H2	- laatii ryhmän jäsenenä jäsennellyn ja perustellun tarjouksen tai palveluratkaisun - laskee ohjeiden mukaan tarjouksen tai palveluratkaisun hinnan - osallistuu asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen laadintaan
Kiitettävä K3	- laatii valtuuksiensa mukaan jäsennellyn, perustellun tarjouksen tai palveluratkaisun ottaen huomioon yrityksen tai organisaation tavoitteet - laskee ohjeiden mukaan tarjouksen tai palveluratkaisun hinnan ja perustelee sen - laatii asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen

Jälkitoimien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	- tekee ohjattuna sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa - osallistuu ohjattuna mahdollisten reklamaatioiden käsittelyyn
Hyvä H2	- osallistuu mahdollisten reklamaatioiden käsittelyyn - tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa
Kiitettävä K3	- tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa sekä hoitaa yhteydenpidon asiakkaaseen - käsittelee mahdollisia reklamaatioita valtuuksiensa mukaisesti

Myynti- tai palvelutyön seuranta	
Tyydyttävä T1	- raportoi ohjattuna myynti- tai palvelutyönsä tuloksista - osallistuu ohjattuna myynti- tai seurantaraporttien tulkintaan ja tulosten seurantaan
Hyvä H2	- raportoi organisaation ohjeiden mukaisesti myynti- tai palvelutyönsä tuloksista - tulkitsi myynti- tai seurantaraportteja ja seuraa tulosten kehittymistä ryhmän jäsenenä
Kiitettävä K3	- raportoi organisaation ohjeiden mukaisesti myynti- tai palvelutyönsä tuloksista - tulkitsi ja arvioi myynti- tai seurantaraportteja ja seuraa tulosten kehittymistä sekä tekee kehittämis ehdotuksia

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä asiakkuuksien hoitoon liittyviä palvelu- tai myyntitehtäviä. 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.

2.6. Erikoiskirjastopalvelut, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- toimii yhteistyössä valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation tai sidosryhmien kanssa
- kuvailee tai esittelee valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun aineistoja
- palvelee valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun toimintaympäristön asiakkaita ja asiakasryhmiä.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen pohjalta.
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna valitsemansa erikoiskirjaston keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä • käyttää ohjattuna työvälineohjelmia.
Hyvä H2	• käyttää ohjeiden mukaan valitsemansa erikoiskirjaston keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä • käyttää tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia.
Kiitettävä K3	• käyttää itsenäisesti valitsemansa erikoiskirjaston keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä • käyttää monipuolisesti tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Yhteistyö erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation tai sidosryhmien kanssa	
Tyydyttävä T1	• perehtyy ohjattuna valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaatioon ja sidosryhmiin • osallistuu ohjattuna yhteistyöhön erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation tai sidosryhmien kanssa
Hyvä H2	• soveltaa valitsemansa erikoisan osaamista toimintaympäristöön • osallistuu aktiivisesti yhteistyöhön erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation tai tietopalvelun kanssa
Kiitettävä K3	• soveltaa aktiivisesti valitsemansa erikoisan osaamista toimintaympäristöön • tekee yhteistyötä erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation kanssa

Erikoiskirjaston tai tietopalvelun aineistojen kuvailu tai esittely	
Tyydyttävä T1	hyödyntää valitsemansa erikoisalan sisällöntuntemusta osallistuessaan aineistojen kuvailuun tai esittelyyn
Hyvä H2	hyödyntää monipuolisesti valitsemansa erikoisalan sisällöntuntemusta osallistuessaan aineistojen kuvailuun tai esittelyyn
Kiitettävä K3	hyödyntää monipuolisesti ja vastuullisesti valitsemansa erikoisalan sisällöntuntemusta kuvaillessaan tai esitellessään aineistoja

Erikoiskirjaston tai tietopalvelun asiakkaiden palvelu	
Tyydyttävä T1	palvelee opastettuna valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun asiakkaita ja asiakasryhmiä
Hyvä H2	palvelee ohjeiden mukaisesti valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun asiakkaita ja asiakasryhmiä
Kiitettävä K3	palvelee itsenäisesti valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun asiakkaita ja asiakasryhmiä

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	- noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään - pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvittaessa apua muilta
Hyvä H2	- toimii tilanteen vaatimalla tavalla erilaisissa vuorovaikutustilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti ja toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä
Kiitettävä K3	- ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja - toimii vastuullisesti, yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työryhmän jäsenenä

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla.
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä erikoisalan kirjastossa tai tietopalvelussa. 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.

2.7. Finanssipalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- valmistautuu finanssipalveluihin
- hoitaa finanssipalvelun työtehtäviä
- seuraa työnsä tuloksellisuutta ja kannattavuutta.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa tarvittaessa • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tulokellisesti • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti sekä jakaa osaamistaan työyhteisön muille jäsenille.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää työssään tai projekteissa tutuissa tilanteissa organisaation keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä • toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
Hyvä H2	• käyttää työssään tai projekteissa organisaation työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä • toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
Kiitettävä K3	• käyttää työssään tai projekteissa monipuolisesti organisaation työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä • toimii oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa ja muuttuvassa toimintaympäristössä.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Valmistautuminen finanssipalveluihin	
Tyydyttävä T1	• tekee ohjattuna finanssipalveluihin liittyviä valmisteluja • seuraa ohjattuna finanssialaan tai työtehtäviin liittyvää informaatiota, kuten tiedotteita
Hyvä H2	• tekee finanssipalveluihin liittyviä valmisteluja • seuraa finanssialaan tai työtehtäviin liittyvää informaatiota, kuten tiedotteita
Kiitettävä K3	• tekee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti finanssipalveluihin liittyviä valmisteluja • hakee itsenäisesti finanssialaan tai työtehtäviin liittyvää informaatiota, kuten tiedotteita ja tilastoja eri lähteistä

Finanssipalvelujen työtehtävien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna finanssitoimialan ja pankin, vakuutusyhtiön tai finanssialan organisaation palvelukonseptin mukaisesti • hyödyntää ohjatusti omissa työtehtävissä tarvittavaa finanssitoimialaan ja finanssipalveluihin liittyvää perustietoa • hoitaa ohjeiden mukaan asiakaspalveluprosessin työtehtäviä finanssiosaamistaan hyödyntäen • hoitaa ohjeiden mukaan omia työtehtäviä vastuullisesti ja eettisesti kestävien periaatteiden mukaisesti sekä noudattaa toimintaa sääteleviä lakeja ja säännöksiä
Hyvä H2	• toimii finanssitoimialan ja pankin, vakuutusyhtiön tai finanssialan organisaation palvelukonseptin mukaisesti • hyödyntää omissa työtehtävissä tarvittavaa finanssitoimialaan ja finanssipalveluihin liittyvää perustietoa • hoitaa asiakaspalveluprosessin työtehtäviä finanssiosaamistaan hyödyntäen • hoitaa omia työtehtäviä vastuullisesti ja eettisesti kestävien periaatteiden mukaisesti sekä noudattaa toimintaa sääteleviä lakeja ja säännöksiä
Kiitettävä K3	• toimii itsenäisesti finanssitoimialan ja pankin, vakuutusyhtiön tai finanssialan organisaation palvelukonseptin mukaisesti • hyödyntää oma-aloitteisesti työtehtävissä tarvittavaa finanssitoimialaan ja finanssipalveluihin liittyvää perustietoa • hoitaa asiakaspalveluprosessin työtehtäviä oma-aloitteisesti ja finanssiosaamistaan hyödyntäen • hoitaa työtehtäviä oma-aloitteisesti, vastuullisesti ja eettisesti kestävien periaatteiden mukaisesti sekä noudattaa toimintaa sääteleviä lakeja ja säännöksiä

Työskentelyn ja työn seuranta	
Tyydyttävä T1	• seuraa ohjattuna oman työnsä tuloksellisuutta.
Hyvä H2	• seuraa omaa työskentelyään ja työnsä tuloksellisuutta.
Kiitettävä K3	• seuraa ja kehittää omaa työskentelyään ja työnsä tuloksellisuutta sekä kannattavuutta.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• työskentelee tutussa verkostoituneessa työympäristössä ja työyhteisön jäsenenä
Hyvä H2	• työskentelee yhteistyökykyisesti verkostoituneessa työympäristössä ja työyhteisön jäsenenä
Kiitettävä K3	• työskentelee yhteistyökykyisesti verkostoituneessa työympäristössä ja työyhteisön jäsenenä sekä hyödyntää muiden jäsenten osaamista työssään

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, työpaikan sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja ja vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja ja vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työyhteisön arvojen, tavoitteiden, eettisten ohjeiden, sopimusten ja säädösten sekä aikataulujen mukaisesti noudattaen vaitiolovelvollisuutta sekä ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian..
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla finanssialan palvelutilanteissa ja tekemällä esimerkiksi finanssialaan liittyviä myyntejä, asiakaspalvelun tai myyntien tuen työtehtäviä. Työtä tehdään finanssialan yrityksessä, pankissa, vakuutusyhtiössä tai muussa finanssipalveluita tarjoavassa 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.

2.8. 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.

Arviointi

TYÖPROSESSIIEN HALLINTA

Työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä ja aikataulun realistiseksi ja toteuttamiskelpoiseksi huomioiden korkeat laatuvaatimukset
Hyvä H2	• asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä ja aikataulun realistiseksi ja toteuttamiskelpoiseksi muuttuvissa olosuhteissa huomioiden korkeat laatuvaatimukset
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

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

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

TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

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

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

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

TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

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

ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

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

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• kommunikoi asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä omalla kielellään sekä välttävasti vähintään yhdellä itselle vieraalla kielellä • toimii työryhmän aktiivisena jäsenenä ja sopeutuu työyhteisöön
Hyvä H2	• kommunikoi asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä omalla kielellään sekä vähintään yhdellä itselle vieraalla kielellä • toimii työryhmän aktiivisena jäsenenä ja sopeutuu hyvin työyhteisöön
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

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

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
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.
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.
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.

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/tökohteessa 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.

2.9. Kansainvälisen kaupan laskutus ja reskontran hoito, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- laskuttaa yhteisö- ja vientimyynnin
- hoitaa yhteisökaupan ja ulkomaan kaupan reskontraa.

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja tulokellisesti - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmateriaalin ja -välineiden hallinta	
Tyydyttävä T1	- käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia - käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Hyvä H2	- käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia - käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	- käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia - käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Laskutus	
Tyydyttävä T1	- noudattaa organisaation ohjeistusta laskutusaineiston käsittelystä - tarkistaa ohjattuna asiakkaan tietojen oikeellisuuden - hoitaa ohjattuna laskutusta suomen tai ruotsin kielellä ja toisella kotimaisella kielellä tai organisaation käyttämällä vieraalla kielellä
Hyvä H2	- noudattaa organisaation ohjeistusta laskutusaineiston käsittelystä - noudattaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita arvonlisäverotuksesta - tarkistaa tavallisissa tilanteissa asiakkaan tietojen oikeellisuuden - hoitaa tavallisissa tilanteissa laskutusta suomen tai ruotsin kielellä ja toisella kotimaisella kielellä tai organisaation käyttämällä vieraalla kielellä - tulostaa tarvittavat raportit
Kiitettävä K3	- noudattaa organisaation ohjeistusta laskutusaineiston käsittelystä - soveltaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita arvonlisäverotuksesta - tarkistaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa asiakkaan tietojen oikeellisuuden, kuten arvonlisäverotunnisteen (VAT) - hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa laskutusta suomen tai ruotsin kielellä ja toisella kotimaisella kielellä ja organisaation käyttämällä vieraalla kielellä - tekee tarvittaessa hyvityslaskuja - tulostaa itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarvittavat raportit

Reskontran hoito	
Tyydyttävä T1	- noudattaa organisaation ohjeistusta laskujen ja tositteiden käsittelystä - avustaa reskontran hoidossa - tarkistaa ohjattuna reskontran asiakas- tai toimittajakohtaisen maksutilanteen - tulostaa ohjattuna tarvittavat raportit.
Hyvä H2	- noudattaa organisaation ohjeistusta laskujen ja tositteiden käsittelystä - noudattaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita sopimuksista, kirjanpidosta, arvonlisäverotuksesta ja perinnästä - hoitaa reskontraa, noutaa, lähettää ja kirjaa maksuja hyvitykset, osasuoritukset, ja pankin kulut huomioiden - selvittää epäselviä maksuja suomen kielellä ja toisella kotimaisella kielellä tai organisaation käyttämällä vieraalla kielellä - tarkistaa reskontran asiakas- tai toimittajakohtaisen maksutilanteen - tulostaa tarvittavat raportit.
Kiitettävä K3	- noudattaa organisaation ohjeistusta laskujen ja tositteiden käsittelystä - soveltaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita sopimuksista, kirjanpidosta, arvonlisäverotuksesta ja perinnästä - hoitaa itsenäisesti reskontraa, noutaa, lähettää ja kirjaa maksuja hyvitykset, osasuoritukset, valuuttakurssierot ja pankin kulut huomioiden - selvittää epäselviä maksuja suoraan asiakkaan tai toimittajan kanssa suomen kielellä ja toisella kotimaisella kielellä ja organisaation käyttämällä vieraalla kielellä - tarkistaa itsenäisesti reskontran asiakas- tai toimittajakohtaisen maksutilanteen ja toimii sen edellyttämällä tavalla organisaation ohjeiden mukaisesti - tulostaa itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarvittavat raportit - toimittaa tiedot erilaisia viranomaisilmoituksia varten niitä hoitavalle henkilölle.

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian
Hyvä H2	- tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

Kestävä kehitys	
Tyydyttävä T1	noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.
Hyvä H2	noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.
Kiitettävä K3	noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä laskutusta tai reskontraa toimistoympäristössä. 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.

2.10. Kansainvälisen kaupan tukipalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osallistuu kansainvälisen kaupan tilaus- tai toimitusprosessin hoitamiseen, jolloin hän

- tekee tilaus- tai toimitusprosessiin liittyviä käytännön tehtäviä
- tilaa kuljetuksia
- valmistelee tuonti- tai vienti- ja tullausasiakirjat
- laatii kustannuksiin liittyviä laskelmia
- laatii tilastoja, raportteja ja viranomaisilmoituksia.

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä omaaloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Työhyvinvointi	
Tyydyttävä T1	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävasti
Hyvä H2	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
Kiitettävä K3	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Hyvä H2	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Kiitettävä K3	- arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan - asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita

Ammattialan yritystoiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.
Hyvä H2	selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.
Kiitettävä K3	- selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia - arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• ylläpitää ohjattuna organisaation asiakastietoja • palvelee itselleen tutuissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös hyödyntäen käytössä olevan puhelinjärjestelmän tavanomaisia ominaisuuksia • käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia asiakaspalvelun tukena • käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttia vastaavalla tasolla • käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna.
Hyvä H2	• ylläpitää ja käyttää asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan • palvelee tavanomaisissa työtehtävissään organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös käyttäen puhelinjärjestelmää • käyttää organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä myös palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta • käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää työssään tarvittavia työvälineohjelmia sujuvasti A-ajokorttia vastaavalla tasolla • hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa käytössä olevia ajanhallinnan välineitä.
Kiitettävä K3	• ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan • palvelee vaihtelevissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita käyttäen myös monipuolisesti puhelinjärjestelmää • käyttää organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä sujuvasti ja monipuolisesti palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta • käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää työssään tarvittavia keskeisiä työvälineohjelmia AB-ajokorttia vastaavalla tasolla • opastaa työryhmänsä jäseniä eri työvälineiden ja ohjelmien käytössä • hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen käytössä olevia ajanhallinnan välineitä.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Tilaus- tai toimitusprosessin käytännön työtehtävien tekeminen	
Tyydyttävä T1	- osallistuu ohjattuna hankintapyynnön tai tarjouksen laadintaan - osallistuu hankintapyynnön tai tarjousprosessin etenemisen seurantaan - vastaa tiedusteluihin - tekee ohjattuna liikekirjeenvaihdon avustavia tehtäviä - tekee ohjattuna matkajärjestelyihin liittyviä tehtäviä - tekee ohjatusti ostosopimuksiin ja tavaratilauksiin liittyviä avustavia tehtäviä - tekee ohjatusti valikoimatyöhön liittyviä avustavia tehtäviä, kuten tiedonhakuja
Hyvä H2	- avustaa hankintapyynnön tai tarjouksen laatimisessa - seuraa hankintapyynnön tai tarjouksen etenemistä työryhmän jäsenenä tehtäviensä ja organisaation käytännön mukaisesti - vastaa tiedusteluihin ja osallistuu ryhmän jäsenenä yhteydenpitoon yhteistyökumppaniverkoston kanssa - osallistuu työryhmän jäsenenä liikekirjeenvaihdon hoitamiseen - osallistuu ohjeiden mukaan hotellivarausten ja muiden matkajärjestelyjen tekemiseen - osallistuu osto- tai myyntisopimuksen tekemiseen ja tavaratilauksiin - tekee valikoimatyöhön liittyviä avustavia tehtäviä, kuten tiedonhakuja
Kiitettävä K3	- osallistuu hankintapyynnön tai tarjouksen laatimiseen työryhmän jäsenenä - seuraa hankintapyynnön tai tarjousprosessin etenemistä tehtäviensä ja organisaation käytännön mukaisesti ja tiedottaa siitä sovitulla tavalla - huolehtii yhteydenpidosta yhteistyökumppaniverkoston kanssa ohjeiden mukaisesti - hoitaa työtehtäviinsä liittyvää liikekirjeenvaihtoa ohjeiden mukaan - tekee ohjeiden mukaan hotellivaroja tai muita avustavia matkajärjestelyjä - osallistuu osto- tai myyntisopimuksen tekemiseen ja tavaratilauksiin - avustaa valikoimatyössä

Kuljetusten tilaaminen	
Tyydyttävä T1	seuraa työryhmässä kuljetusten etenemistä
Hyvä H2	- osallistuu kuljetusten ja huolintapalvelujen tilaamiseen työryhmän jäsenenä - seuraa kuljetusten etenemistä organisaation ohjeiden mukaan
Kiitettävä K3	- tilaa kuljetuksia ja huolintapalveluja omien valtuuksiensa puitteissa organisaation ohjeiden mukaisesti - seuraa kuljetusten etenemistä organisaation ohjeiden mukaan

Asiakirjojen valmistelu	
Tyydyttävä T1	osallistuu ohjattuna maahantuonti- tai vientiasiakirjojen sekä tullauksen valmistelun avustaviin tehtäviin
Hyvä H2	osallistuu työryhmän jäsenenä maahantuontitai vientiasiakirjojen sekä tullauksen valmisteluun
Kiitettävä K3	valmistelee maahantuonti- tai vientiasiakirjat sekä tullauksen yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan

Laskelmien laadinta	
Tyydyttävä T1	- osallistuu ohjattuna hinnoittelua varten tarvittavien laskelmien laatimiseen - kirjoittaa ohjattuna laskuja saamiensa laskutustietojen pohjalta
Hyvä H2	- osallistuu organisaation ohjeiden mukaisesti hinnoittelua varten tarvittavien laskelmien laatimiseen työryhmän jäsenenä - kirjoittaa laskuja organisaation ohjeiden ja yhteistyösopimusten mukaisesti
Kiitettävä K3	- laatii organisaation ohjeiden mukaisesti avustavia laskelmia kuluista ja myyntikatteista hinnoittelua varten - osallistuu komissio- ja markkinointikustannusten laskemiseen ja kirjoittaa laskuja organisaation ohjeiden ja yhteistyösopimusten mukaisesti

Tilastojen, raporttien ja viranomaisilmoitusten laadinta	
Tyydyttävä T1	- osallistuu ohjattuna kansainvälisen kaupan tilaus- ja ostoprosessiin liittyvien viranomaisilmoitusten laatimiseen - osallistuu ohjattuna työtehtäviensä mukaisesti tavanomaisten tuotemerkintöjen oikeellisuuden valvomiseen - osallistuu ohjattuna myynnin tai ostojen seuraamiseen sekä tilastojen laatimiseen - osallistuu viranomaisille toimitettavien raporttien laatimiseen
Hyvä H2	- osallistuu kansainvälisen kaupan tilaus- ja ostoprosessiin liittyvien viranomaisilmoitusten laatimiseen - valvoo työryhmän jäsenenä tuote- ja pakkausmerkintöjen oikeellisuutta organisaation ohjeiden mukaisesti - seuraa ja tilastoi myyntiä tai ostoja työryhmän jäsenenä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan - korjaa ja päivittää asiakas-, toimittaja- ja tuoterekistereiden tietoja organisaation ohjeiden mukaan - laatii viranomaisille toimitettavia raportteja ohjeiden mukaan - osallistuu EU:n sisäkaupan tilastojen laatimiseen
Kiitettävä K3	- laatii kansainvälisen kaupan tilaus- ja ostoprosessiin liittyviä viranomaisilmoituksia yrityksen ja organisaatioiden ohjeiden mukaisesti - valvoo tuote- ja pakkausmerkintöjen oikeellisuutta organisaation ohjeiden sekä lainsäädännön mukaisesti - seuraa ja tilastoi myyntiä tai ostoja sekä raportoi myynnin kehittymistä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan - korjaa ja päivittää asiakas-, toimittaja- ja tuoterekistereiden tietoja organisaation ohjeiden mukaisesti - raportoi eri viranomaisille, kuten tullille, Eviralle, tuotevalvontakeskukselle - laatii EU:n sisäkaupan tilastoja ohjeiden mukaan

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

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

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

Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	
Tyydyttävä T1	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.
Hyvä H2	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla kansainvälistä kauppaa harjoittavan yrityksen tukitehtävissä ja työskentelemällä tilaus- tai toimitusprosessissa. 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.

2.11. Kaupan palvelu ja myynti, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- valmistautuu palvelutilanteisiin
- hoitaa tuotevastuualueensa
- palvelee asiakasta ja myy
- seuraa myynnin kehitystä.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti • tekee ohjattuna työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	edistää ohjattuna asiakassuhteita
Hyvä H2	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Työhyvinvoinnista huolehtiminen	
Tyydyttävä T1	- toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi - toimii ohjattuna työyhteisön työhyvinvointia edistävästi
Hyvä H2	- toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi - toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi
Kiitettävä K3	- kehittää itsenäisesti monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen - toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi

Ammattialan yritystoiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	• selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia • arvioi ohjattuna alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä
Hyvä H2	• selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia • arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä
Kiitettävä K3	• selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia • arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa

Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	• selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
Kiitettävä K3	• arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.
Hyvä H2	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.
Kiitettävä K3	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• valmistelee ohjattuna kaupan palvelutyön ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon • käyttää turvallisesti kaupan töiden keskeisimpiä työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä itselleen tutuissa työtilanteissa • sulkee ohjattuna palvelutai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät lopetustyöt • toimii ohjatusti kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti.
Hyvä H2	• valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon • käyttää turvallisesti kaupan töiden työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa • sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät tavanomaiset lopetustyöt • toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	• valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon • toimii palvelupisteen ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaisesti • käyttää turvallisesti kaupan työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä vaihtelevissa tilanteissa • sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee huolellisesti kaikki siihen liittyvät lopetustyöt • toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti ja kehittää toimintatapojaan yrityksessä sovittujen toimintatapojen ja työmenetelmien mukaisiksi.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Valmistautuminen	
Tyydyttävä T1	- ohjattuna noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia toimii ohjattuna sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti - selvittää ohjattuna ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita - etsii ohjattuna tietoja vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä - arvioi opastettuna kestävän kehityksen mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä
Hyvä H2	- noudattaa kaupan liikeidean mukaista palveluja myyntikonseptia toimii sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti - selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita - hyödyntää ja hakee tietoa vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä - arvioi kestävän kehityksen mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä
Kiitettävä K3	- noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia vaihtelevissa tilanteissa - toimii yrityksen liikeidean ja sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti - selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä kehityssuuntia sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita - hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä - arvioi kestävän kehityksen mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä - välittää asiayhteyksiin liittyvissä tilanteissa vastuualueeseensa liittyvää tietoa muille kaupassa työskenteleville

Tuotevastuualueen hoito	
Tyydyttävä T1	• osallistuu ohjattuna tuotevastuualueensa hoitamiseen • vastaanottaa ohjattuna tuotteet ja pyytää apua ongelmatilanteissa • kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten ohjeiden mukaan • laskee ohjattuna tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita • tekee ohjattuna säännösten mukaiset hintamerkinnät ja muun asiakasinformaation • osallistuu ohjattuna tavarankäytön tilauksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti • estää ohjattuna hävikin syntymistä • ohjattuna osallistuu kampanjoiden ja esillepanojen toteutukseen • pitää oman palvelupisteensä siistinä
Hyvä H2	• hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden mukaisesti • vastaanottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaan • kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan • laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita • tekee säännösten mukaiset hintamerkinnät ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation • osallistuu tavarankäytön tilauksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti • estää hävikiä yrityksen ohjeiden mukaisesti • toteuttaa ryhmän jäsenenä kampanjoita ja esillepanoja kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti • huolehtii myymälän siisteydestä ohjeistuksen mukaisesti
Kiitettävä K3	• hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden ja suunnitelmien mukaisesti • vastaanottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ja tavarantoimittajan ohjeiden mukaan • kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan • huolehtii myymälässä esillä olevien tuotteiden riittävydestä menekin ja varastotilanteen mukaan • laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita • tekee oma-aloitteisesti säännösten mukaiset hintamerkinnät ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation • osallistuu tilauksiin ja palautuksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti yhteistyössä tilaus-toimitusketjun eri osapuolten kanssa • toimii aktiivisesti estääkseen hävikin syntymistä, esimerkiksi reagoimalla hitaasti liikkuviin tai myymättömiin tuotteisiin • ryhtyy toimenpiteisiin havaitessaan tuotteiden menekin vähenevän • hoitaa suunnitelman mukaisten kampanjoiden ja esillepanojen toteutuksen kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti • huolehtii aktiivisesti myymälän siisteydestä

Asiakaspalvelu ja myynti	
Tyydyttävä T1	• esittelee ja tarjoaa asiakkaalle tuotevalikoiman tuttuja tuotteita tai palveluja • opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä kaupan konseptin mukaisesti • toimii kaupan tavanomaisissa asiakastilanteissa yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla • noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia • tekee myyntitilanteen edellyttämät usein toistuvat laskutoimitukset
Hyvä H2	• kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta • opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä asiakkaan tarpeiden ja kaupan konseptin mukaisesti • esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla • noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia • tekee myyntitilanteen edellyttämät tavanomaiset laskutoimitukset
Kiitettävä K3	• kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta • tekee lisämyyntiä aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti • opastaa asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä hänen erilaisten tarpeidensa ja kaupan konseptin mukaisesti • esiintyy vakuuttavasti ja sopeuttaa esiintymisensä erilaisiin asiakastilanteisiin yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla • noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia • tekee myyntitilanteen edellyttämät laskutoimitukset

Maksutapahtuman hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• ohjaa asiakkaan vastuuhenkilön puolelle keskustelemaan maksuehdoista ja -tavoista • toimii ohjattuna kassalla • tiedustelee mahdollista kanta-asiakkuutta
Hyvä H2	• päättää kaupan ja esittelee maksuehdot ja -tavat • käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan tavanomaisissa tilanteissa • esittelee mahdollista kanta-asiakkuutta
Kiitettävä K3	• päättää kaupan ja neuvottelee omien valtuuksiensa mukaisesti maksuehdot ja -tavat • käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan myös vaihtelevissa tilanteissa • myy mahdollista kanta-asiakkuutta

Jälkitoimien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	- tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten - ottaa ohjeiden mukaan vastaan asiakaspalautetta ja välittää tiedon siitä eteenpäin sovitulla tavalla
Hyvä H2	- tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten - hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	- tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten - hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti - osallistuu reklamaatioiden hoitamiseen ohjeiden mukaisesti

Myynnin kehityksen seuranta	
Tyydyttävä T1	- osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämisen seurantaan - seuraa ohjatusti myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja.
Hyvä H2	- seuraa myynnin kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen - seuraa myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja - osallistuu rakentavasti palvelupisteensä asiakaspalvelun ja myynnin kehittämiseen - hakee yhteistyössä tietoa tuotteiden tai palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella
Kiitettävä K3	- seuraa säännöllisesti myynnin kehittymistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi - seuraa ja tulkitsee myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja - esittää aktiivisesti ja rakentavasti kaupan asiakaspalvelun ja myynnin kehittämiseen liittyviä mielipiteitään ja ideoitaan - hakee itsenäisesti tietoa ja tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella

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

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

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

Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	
Tyydyttävä T1	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.
Hyvä H2	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä • noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa • toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa oppimis- tai työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä • ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimien kaupan asiakaspalvelun ja myynnin työtehtävissä. 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.

2.12. Kirjanpito, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- hoitaa kuukausittaista kirjanpitoa
- kirjaa tulot, menot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisuerät
- täsmäyttää rahatilien saldot ja tarvittaessa osakirjanpidot pääkirjanpitoon
- laatii kausiveroilmoituksen tai tarkistaa kausiveroilmoituksen oikeellisuuden
- kohdistaa laskentakaudelle kuuluvat tulot ja menot.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tulokellisesti • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Hyvä H2	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Kiitettävä K3	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan • asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita

Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	• selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
Kiitettävä K3	• arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia

Ammattialan yritystoiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	• selvittää opastettuna organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.
Hyvä H2	• selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.
Kiitettävä K3	• selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia • arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia • tulostaa vain tarvittavat tulosteet • käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Hyvä H2	• käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia • tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	• käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia • tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Kuukauden kirjanpidon hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• järjestää ohjattuna tositteet kirjaamista varten • kirjaa ohjattuna tavanomaiset tulot, menot ja rahoitustapahtumat • tarkistaa ohjattuna kausiverolaskelman oikeellisuuden
Hyvä H2	• järjestää toimiston tavanomaisissa tilanteissa tositteet kirjaamista varten organisaation ohjeiden mukaisesti • kirjaa tavanomaiset tulot, menot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisuerät • avustaa kuukauden lopussa rahatilien ja velka- ja saamistilien saldojen täsmätyksissä • laatii kausiveroilmoituksen tai tarkistaa kausiveroilmoituksen oikeellisuuden • tulostaa kirjanpidon raportit organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• järjestää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma- aloitteisesti tositteet kirjaamista varten organisaation ohjeiden mukaisesti • kirjaa itsenäisesti ja omaaloitteisesti tulot, menot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisuerät • täsmäyttää itsenäisesti kuukauden lopussa rahatilien ja velka- ja saamistilien saldot • laatii itsenäisesti ja oma-aloitteisesti kausiveroilmoituksen tai tarkistaa kausiveroilmoituksen • tulostaa itsenäisesti kirjanpidon raportit organisaation ohjeiden mukaisesti

Laskentakaudelle kuuluvien tulojen ja menojen kohdistaminen	
Tyydyttävä T1	- kirjaa ohjatusti varaston muutoksen - kirjaa ohjattuna pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset.
Hyvä H2	- laskee ja kirjaa varaston muutoksen organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti - laskee ja kirjaa pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	- laskee ja kirjaa itsenäisesti varaston muutoksen organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti - laskee ja kirjaa itsenäisesti pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä kuukausittaista kirjanpitoa toimistoympäristössä.. 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.

2.13. Käytön tuki tieto- ja kirjastopalvelussa, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- opastaa työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä
- avustaa tietoteknisissä ongelmatilanteissa
- osallistuu laitteiden ja ohjelmistojen asennukseen ja ylläpitoon.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää kirjaston käytössä olevia työvälineohjelmia ohjattuna • soveltaa ohjattuna kirjaston laitteita koskevia ohjeita ja määräyksiä sekä lisenssimääräyksiä ja tietoturvasuunnitelmaa.
Hyvä H2	• käyttää kirjaston käytössä olevia työvälineohjelmia saamia ohjeita noudattaen • käyttää kirjaston laitteita koskevia ohjeita ja määräyksiä kuten sopimus- ja lisenssimääräyksiä ja tietoturvasuunnitelmaa.
Kiitettävä K3	• käyttää kirjaston käytössä olevia työvälineohjelmia vastuullisesti • käyttää tarkoituksenmukaisesti kirjaston laitteita koskevia ohjeita ja määräyksiä kuten sopimus- ja lisenssimääräyksiä ja tietoturvasuunnitelmaa.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Opastaminen työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä	
Tyydyttävä T1	• opastaa ohjattuna kirjaston asiakkaita työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä kirjaston käytännön mukaisesti
Hyvä H2	• opastaa kirjaston henkilökuntaa ja asiakkaita työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä ohjeiden ja kirjaston käytännön mukaisesti
Kiitettävä K3	• opastaa itsenäisesti kirjaston henkilökuntaa ja asiakkaita työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä kirjaston käytännön mukaisesti

Avustaminen tietoteknisissä ongelmatilanteissa	
Tyydyttävä T1	• osallistuu ohjattuna tietoteknisten ongelmatilanteiden hoitamiseen.
Hyvä H2	• hoitaa tietoteknisten laitteiden ongelmatilanteita saamiensa ohjeiden mukaan
Kiitettävä K3	• hoitaa tietoteknisten laitteiden ongelmatilanteet itsenäisesti

Ohjelmistojen ja laitteiden ylläpitoon osallistuminen	
Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	• osallistuu ohjelmistojen päivitykseen ja laitteiden ylläpitoon yhdessä tuottajien tai kirjaston henkilökunnan kanssa.
Kiitettävä K3	• osallistuu aktiivisesti ohjelmistojen päivitykseen ja laitteiden ylläpitoon yhdessä tuottajien tai kirjaston henkilökunnan kanssa.

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	osallistuu yhteistyöhön omassa työyhteisössään
Hyvä H2	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja yhteistyössä
Kiitettävä K3	toimii vastuullisesti ja tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja yhteistyössä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja.
Hyvä H2	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja.
Kiitettävä K3	toimii kirjastoalan arvojen mukaisesti ja noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kirjastossa tai tietopalvelussa tekemällä käytön tuen tehtäviä. 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.

2.14. Luettelointi ja sisällönkuvailu, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- luettelee aineistoa
- kuvailee aineistojen sisältöä.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävä tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti luetteloinnin ja sisällönkuvailun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti luetteloinnin ja sisällönkuvailun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti luetteloinnin ja sisällönkuvailun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen pohjalta
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen pohjalta
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Työhyvinvointi	
Tyydyttävä T1	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävasti.
Hyvä H2	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.
Kiitettävä K3	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	- käyttää ohjattuna luettelointioppaita ja muita käytössä olevia ohjeita - käyttää ohjattuna asiasanastoja tai muita käytössä olevia sisällönkuvailun apuvälineitä - soveltaa ohjattuna sovittuja sääntöjä ja formaatteja.
Hyvä H2	- käyttää luettelointioppaita ja muita käytössä olevia ohjeita - käyttää ohjeiden mukaisesti asiasanastoja tai muita käytössä olevia sisällönkuvailun apuvälineitä - käyttää sovittuja sääntöjä ja formaatteja sekä niiden soveltamisohjeita.
Kiitettävä K3	- käyttää itsenäisesti luettelointioppaita ja muita käytössä olevia ohjeita - käyttää itsenäisesti asiasanastoja ja muita käytössä olevia sisällönkuvailun apuvälineitä - käyttää itsenäisesti sovittuja sääntöjä sekä formaatteja sekä niiden soveltamisohjeita.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Luettelointi	
Tyydyttävä T1	- osallistuu aineiston luettelointiin ohjattuna - osallistuu ohjattuna bibliografisten tietojen poimintaan muista tietokannoista
Hyvä H2	- luetteloi aineistoja ohjeiden mukaan - osallistuu bibliografisten tietojen poimintaan muista tietokannoista ja täydentää tietueita ohjeiden mukaan
Kiitettävä K3	- luetteloi erilaisia aineistoja kirjaston käytännön mukaan - tekee bibliografisten tietojen poimintaa muista tietokannoista ja täydentää niitä kirjaston luettelointiperiaatteiden mukaisesti

Sisällönkuvailu	
Tyydyttävä T1	kuvailee ohjattuna aineiston sisältöä.
Hyvä H2	- kuvailee aineiston sisältöä ohjeiden ja kirjaston tai tietopalvelun käytännön mukaisesti - noudattaa kirjasto- ja aineistokohtaisia soveltamisohjeita.
Kiitettävä K3	- kuvailee itsenäisesti aineiston sisältöä kirjaston tai tietopalvelun käytännön mukaisesti - noudattaa itsenäisesti kirjasto- ja aineistokohtaisia soveltamisohjeita.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	selviytyy tutuissa tilanteissa, mutta muuttuvissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea
Hyvä H2	selviytyy muuttuvissa ja valintatilanteissa omaaloitteisesti
Kiitettävä K3	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita.
Hyvä H2	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita.
Kiitettävä K3	toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä kirjastossa tai tietopalvelussa luetteloinnin ja sisällönkuvailun tehtävissä. 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.

2.15. Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- osallistuu tuote- tai asiakasvastuualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen
- osallistuu projektin valmisteluun ja toteutukseen
- tekee projektin jälkitoimet

- seuraa toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuutta.

Arviointi

1. TYÖPROSESSINHALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Työhyvinvointi	
Tyydyttävä T1	toimii työssään toimintaja työkykyään edistävästi.
Hyvä H2	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.
Kiitettävä K3	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	- käyttää ohjattuna projektityöskentelyn työkaluja - hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa - käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa - käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia.
Hyvä H2	- käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan - hankkii työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen - käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa - käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia.
Kiitettävä K3	- käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitelmalliseen toimintaan - hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen ja arvioi tiedon luotettavuutta - käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa - käyttää työssään sujuvasti ja monipuolisesti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Tuote- tai asiakasvastuualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen osallistuminen	
Tyydyttävä T1	- osallistuu ohjattuna suunnitteluun - hankkii ohjattuna tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi
Hyvä H2	- osallistuu suunnitteluun ryhmän jäsenenä - hankkii tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi
Kiitettävä K3	- osallistuu suunnitelman tekemiseen ja tuo esiin omia ideoitaan - hankkii tietoa itsenäisesti yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi - välittää sovitulla tavalla tietoja suunnitelmasta yhteistyökumppaneille

Suunnitelmaan kuuluvan projektin valmistelu ja toteutus	
Tyydyttävä T1	- avustaa toimenpiteiden vaatimassa yhteydenpidossa - osallistuu ohjattuna projektin valmisteluun, kuten poimii asiakastietoja tai varaa ilmoitustiloja - hoitaa tuttuihin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä - noudattaa ohjattuna markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia - tekee ohjattuna projektin toteuttamiseen liittyviä työtehtäviä
Hyvä H2	- toimii ryhmän jäsenenä toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa - osallistuu projektin valmisteluun sovitulla tavalla - hoitaa tavanomaisiin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyylillisesti asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä - osallistuu vedosten oikolukuun - noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia - tekee sovitut projektin toteuttamiseen liittyvät työt ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	- toimii toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa valtuuksiensa mukaisesti - tekee itsenäisesti projektin valmisteluun ja toteutukseen liittyviä tehtäviä sovitulla tavalla - osallistuu yrityksen ohjeiden mukaiseen palvelutoimittajien kilpailutukseen - hoitaa toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyylillisesti asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä - osallistuu ryhmän jäsenenä kampanjasuunnitelman mukaisen sisällön tuottamiseen - hoitaa vedosten oikolukua - noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia - tekee itsenäisesti sovitut projektin toteuttamiseen liittyvät työt

Projektin valmistelu ja jälkitoimien tekeminen	
Tyydyttävä T1	tekee ohjattuna projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet
Hyvä H2	tekee sovitut projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet
Kiitettävä K3	tekee projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet

Toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seuranta	
Tyydyttävä T1	osallistuu ohjattuna toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan.
Hyvä H2	- osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan - osallistuu toimenpiteiden tai kampanjan raportointiin ohjeiden mukaan.
Kiitettävä K3	- osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan - laatii ohjeiden mukaisia raportteja toimenpiteistä tai kampanjasta.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä organisaation markkinointisuunnitelman mukaisia, markkinointiviestintään tai kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen liittyviä työtehtäviä. 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.

2.16. 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	
Tyydyttävä T1	• laskee tavanomaisimmat työtehtäviin ja arkielämään liittyvät laskutoimitukset
Hyvä H2	• suorittaa sujuvasti ammattiin ja arkielämään liittyvät laskutoimitukset
Kiitettävä K3	• soveltaa ammattialalla ja arkielämään tarvittavia laskutoimituksia ja arvioi tulosten tarkkuustasoa

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

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

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

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

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija

- osaa ilmaista muuttujien välisiä riippuvuuksia matemaattisilla lausekkeilla
- osaa muodostaa ja laatii *omaan alaan liittyviä* yhtälöitä, lausekkeitä, 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	
Tyydyttävä T1	käyttää yksinkertaisia matemaattisia lausekkeitä
Hyvä H2	muodostaa ja käyttää yksinkertaisia matemaattisia lausekkeitä
Kiitettävä K3	muodostaa ja käyttää matemaattisia lausekkeitä

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

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

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

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

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

Kemiallisten aineiden ja niiden ominaisuuksien huomioon ottaminen työssä	
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
Hyvä H2	ottaa huomioon työssään käytettävien tavallisimpien kemiallisten aineiden ominaisuudet, reaktiot ja ympäristöriskit niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
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

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

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 mittaustulosten luotettavuutta, tarkkuutta ja mielekkyyttä.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

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

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

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

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

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

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.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

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

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

Verkkoidentiteetin ja yksityisyyden suojaaminen	
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
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
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

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

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

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	
Tyydyttävä T1	hakee tietoa itselleen uusista ammattialalla käytettävistä tietojärjestelmäsovelluksista
Hyvä H2	hakee tietoa ammattialalle kehitteillä olevista tietojärjestelmäsovelluksista
Kiitettävä K3	hakee tietoa aktiivisesti ammattialalla tapahtuvasta tietojärjestelmäsovellusten kehitymisestä

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

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

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

2.17. Myynnin tukipalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- palvelee sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita
- toimii palvelu- tai myyntiyksikkönsä tukena
- osallistuu sisäisen viestinnän ja asiakasviestinnän toteuttamiseen.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Työhyvinvointi	
Tyydyttävä T1	• toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi
Hyvä H2	• toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
Kiitettävä K3	• itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Hyvä H2	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Kiitettävä K3	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan • asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita

Ammattialan yritystoiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	• selvittää ohjattuna yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.
Hyvä H2	• selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.
Kiitettävä K3	• selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia • arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työvälineet ja -menetelmät	
Tyydyttävä T1	• ylläpitää ohjattuna organisaation asiakastietoja • palvelee itselleen tutuissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös hyödyntäen organisaation puhelinjärjestelmän tavanomaisia ominaisuuksia • käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia asiakaspalvelun tukena • käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttia vastaavalla tasolla • käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna.
Hyvä H2	• ylläpitää ja käyttää asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan • palvelee tavanomaisissa työtehtävissään organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös käyttäen organisaation puhelinjärjestelmää • käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä myös palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta • käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää työssään tarvittavia työvälineohjelmia sujuvasti A-ajokorttia vastaavalla tasolla • hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä.
Kiitettävä K3	• ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan • palvelee vaihtelevissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita käyttäen myös monipuolisesti organisaation puhelinjärjestelmää • käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä sujuvasti ja monipuolisesti palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta • käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää työssään tarvittavia keskeisiä työvälineohjelmia AB-ajokorttia vastaavalla tasolla • opastaa työryhmänsä jäseniä eri työvälineohjelmien käytössä • hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Asiakaspalvelu	
Tyydyttävä T1	• palvelee ohjatusti asiakkaita organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti • noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia • esittelee asiakkaalle itselleen tutuimpia tuotevalikoiman tuotteita tai palveluja ja pyytää tarvittaessa apua • esittää asian puhelinpalvelutilanteessa selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyylillä • palvelee itselleen tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä • osallistuu tilausten vastaanottoon • kirjoittaa ohjatusti laskun • tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta varten • osallistuu ohjattuna reklamaatioiden käsittelyyn
Hyvä H2	• palvelee asiakkaita organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti • noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia • kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta • esittää asian puhelinpalvelutilanteessa luontevasti, selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyylillä • palvelee asiakkaita työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä • ottaa vastaan tavanomaisia tilauksia • kirjoittaa laskun asiakassopimusten mukaisesti (jälkihyvitteet, vuosialennukset) • tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot rekistereihin • opastaa asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä organisaation konseptin mukaisesti • osallistuu ryhmän jäsenenä reklamaatioiden hoitoon
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa • noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia • kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta • pyrkii lisämyyntiin aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti • esittää asian puhelinpalvelutilanteessa vakuuttavasti, selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyylillä ottaen huomioon asiakkaan tilanteen • palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä • hoitaa tilausten vastaanottoa • laskuttaa asiakassopimusten mukaisesti (jälkihyvitteet, vuosialennukset)

	• tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa • seuraa toimituksen etenemistä • opastaa tuotteen tai palvelun käytössä asiakkaan tarpeiden sekä organisaation konseptin mukaisesti • hoitaa reklamaatioita valtuuksiensa mukaisesti
--	---

Myynnin tukitehtävät	
Tyydyttävä T1	• tuottaa ohjatusti organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja käytössä olevilla ohjelmistoilla • käsittelee ohjatusti asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti • ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia • osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan • avustaa ohjattuna organisaation asiakastilaisuuksien tai neuvottelujen järjestelyissä mm. kutsujen lähettämässä tai aineistojen kopioinnissa
Hyvä H2	• tuottaa organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja käytössä olevilla ohjelmistoilla • osallistuu ryhmän jäsenenä tarjousten tekemiseen • osallistuu ryhmän jäsenenä hinnoitteluun • käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein • ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia • laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä • avustaa organisaation asiakastilaisuuden tai neuvottelun järjestelyissä, kuten kutsujen lähettämässä, tilojen ja tarjoilun hoitamisessa tai materiaalien ja välineiden hankkimisessa
Kiitettävä K3	• tuottaa organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja käytössä olevilla ohjelmistoilla • osallistuu tarjousten tekemiseen valtuuksiensa mukaisesti • osallistuu hinnoitteluun valtuuksiensa mukaisesti • käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä organisaation ohjeistusten mukaisesti • hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan • noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia • laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon • hoitaa ohjeiden mukaisesti organisaation asiakastilaisuuden tai neuvottelun käytännön järjestelyt

Asiakasviestintä	
Tyydyttävä T1	• huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan
Hyvä H2	• huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan • osallistuu asiakkaille tarkoitetun informaation tuottamiseen ja tiedottamiseen ohjeiden mukaan
Kiitettävä K3	• huolehtii asiakkaille tarkoitetun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan virheistä • osallistuu aktiivisena ryhmän jäsenenä asiakkaille tarkoitetun informaation tuottamiseen ja organisaation käytäntöjen mukaiseen tiedottamiseen

Sisäinen viestintä	
Tyydyttävä T1	• ohjattuna osallistuu organisaation sisäisen viestinnän toteuttamiseen
Hyvä H2	• osallistuu organisaation sisäisen viestinnän toteuttamiseen ryhmän jäsenenä organisaatiossa käytettävällä kielellä
Kiitettävä K3	• hoitaa omien valtuuksiensa mukaisesti, aktiivisesti ja oma-aloitteisesti organisaationsa sisäistä viestintää organisaatiossa käytettävällä kielellä

Seuranta	
Tyydyttävä T1	• osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämisen seurantaan
Hyvä H2	• seuraa myynnin kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen • seuraa myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja
Kiitettävä K3	• seuraa säännöllisesti myynnin kehittymistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi • seuraa ja tulkitsee myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja

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

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

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

Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	
Tyydyttävä T1	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.
Hyvä H2	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään yrityksen tai organisaation tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla asiakaspalvelussa ja myynnin tukipalveluissa. 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.

2.18. Organisaation asiakirjojen hoitaminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- laatii asioiden valmistelua, päätöksentekoa ja täytäntöönpanoa koskevia asiakirjoja
- käsittelee ja välittää asiakirjoja

- ylläpitää organisaation henkilökisterejä
- laatii toimintaan ja talouteen liittyviä raportteja, tilastoja ja laskelmia
- tekee viranomaisille ilmoituksia tai hakemuksia.

Arviointi

1.TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tulokellisesti • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.

2.TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	- käyttää ohjattuna toimiston työvälineitä, viestintävälineitä sekä työvälineohjelmia - käyttää ohjattuna työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä - asioi verkkoympäristössä - käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Hyvä H2	- käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä sekä työvälineohjelmia - käyttää tavallisessa tilanteessa asiakirjahallinnan järjestelmiä - asioi verkkoympäristössä - käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	- käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä sekä työvälineohjelmia - käyttää vaihtelevissa tai uusissa työtilanteissa asiakirjahallinnan järjestelmiä - asioi verkkoympäristössä - käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.

3.TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Asioiden valmistelua, päätöksentekoa ja täytäntöönpanoa koskevien asiakirjojen laadinta	
Tyydyttävä T1	- tekee ohjattuna asioiden valmistelua, päätöksentekoa tai täytäntöönpanoa koskevia asiakirjoja - noudattaa ohjattuna asiakirjojen laadinnassa organisaatiota koskevia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita
Hyvä H2	- tekee tavanomaisissa tilanteissa asioiden valmistelua, päätöksentekoa tai täytäntöönpanoa koskevia asiakirjoja - noudattaa asiakirjojen laadinnassa organisaatiota koskevia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita
Kiitettävä K3	- tekee itsenäisesti asioiden valmistelua, päätöksentekoa tai täytäntöönpanoa koskevia asiakirjoja - noudattaa asiakirjojen laadinnassa organisaatiota koskevia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita

Asiakirjojen käsittely	
Tyydyttävä T1	- vastaanottaa ohjattuna asiakirjoja ja toimittaa ne eteenpäin säädösten, määräysten ja organisaation ohjeiden mukaisesti - säilyttää ohjattuna asiakirjoja säädösten, määräysten ja organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	- vastaanottaa ja käsittelee asiakirjoja ja toimittaa ne eteenpäin säädösten, määräysten ja organisaation ohjeiden mukaisesti - säilyttää asiakirjoja säädösten, määräysten ja organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	- hoitaa itsenäisesti asiakirjojen vastaanottamiseen, käsittelyyn ja välittämiseen liittyviä tehtäviä säädösten, määräysten ja organisaation ohjeiden mukaisesti - hoitaa itsenäisesti asiakirjojen säilyttämiseen ja hävittämiseen liittyviä tehtäviä säädösten, määräysten ja organisaation ohjeiden mukaisesti

Henkilörekisterin ylläpito	
Tyydyttävä T1	- ylläpitää ohjattuna henkilörekisteriä - noudattaa ohjattuna henkilörekisteriä koskevia säädöksiä, määräyksiä ja organisaation ohjeita
Hyvä H2	- ylläpitää henkilörekisteriä tavallisissa tilanteissa - noudattaa henkilörekisteriä koskevia säädöksiä, määräyksiä ja organisaation ohjeita
Kiitettävä K3	- ylläpitää henkilörekisteriä ja lisää siihen tietoja uusissa tilanteissa sekä laatii tarvittaessa rekisteriselosteen - noudattaa henkilörekisteriä koskevia säädöksiä, määräyksiä ja organisaation ohjeita

Raporttien, tilastojen ja laskelmien laadinta	
Tyydyttävä T1	- laatii ohjattuna organisaation toimintaan ja talouteen liittyviä raportteja, tilastoja tai laskelmia - muotoilee ja kirjoittaa ohjattuna organisaation jäsen-, asiakas- tms. tiedotteen
Hyvä H2	- laatii tavanomaisissa tilanteissa organisaation toimintaan ja talouteen liittyviä raportteja, tilastoja tai laskelmia - muotoilee ja kirjoittaa ohjattuna organisaation jäsen-, asiakas- tms. tiedotteen
Kiitettävä K3	- laatii itsenäisesti organisaation toimintaan ja talouteen liittyviä raportteja, tilastoja tai laskelmia - muotoilee ja kirjoittaa ohjattuna organisaation jäsen-, asiakas- tms. tiedotteen - hoitaa kirjeenvaihtoa

Ilmoitusten tekeminen	
Tyydyttävä T1	osallistuu ohjattuna organisaation toimintaan liittyvien viranomaisille tai muille tahoille tehtävien ilmoitusten tai hakemusten laatimiseen
Hyvä H2	tekee organisaation toimintaan liittyviä tavanomaisia ilmoituksia tai hakemuksia viranomaisille tai muille tahoille.
Kiitettävä K3	tekee itsenäisesti organisaation toimintaan liittyviä ilmoituksia tai hakemuksia viranomaisille tai muille tahoille.

4.ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

Kestävä kehitys	
Tyydyttävä T1	noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.
Hyvä H2	noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.
Kiitettävä K3	noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa hoitamalla organisaation asiakirjahallintoa esimerkiksi julkishallinnon yksikössä, yhdistyksessä tai asunto-osakeyhtiössä. 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.

2.19. Palkanlaskenta, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- laskee palkanmaksukaudelta maksettavan palkan
- laskee maksettavan palkan erityistilanteissa
- laatii palkanlaskennan osalta kausiveroilmoituksen.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	valmistee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	suunnittelee ja valmistee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	- suunnittelee ja valmistee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja tulokellisesti - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Hyvä H2	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Kiitettävä K3	- arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan - asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita

Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
Kiitettävä K3	arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia

Ammattialan yritystoiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	selvittää opastettuna organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia
Hyvä H2	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
Kiitettävä K3	- selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia - arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	- käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia - käyttää ohjattuna palkanlaskentaohjelmaa - tulostaa vain tarvittavat tulosteet - käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Hyvä H2	- käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia - käyttää palkanlaskentaohjelmaa - tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita - käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	- käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia - käyttää itsenäisesti palkanlaskentaohjelmaa - tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita - käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Palkan laskeminen palkanmaksukaudelta	
Tyydyttävä T1	- noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä - laskee ohjattuna kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan - tulostaa ohjattuna palkanlaskennan tulosteet
Hyvä H2	- noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä - noudattaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita työsuhteesta, palkanlaskennasta ja verotuksesta - valmistelee aineiston palkanlaskentaa varten organisaation ohjeiden mukaisesti - laskee kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan - tulostaa palkanlaskennan tulosteet organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	- noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä - soveltaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita työsuhteesta, palkanlaskennasta ja verotuksesta - valmistelee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti aineiston, kuten tunti-ilmoitukset, palkanlaskentaa varten organisaation ohjeiden mukaisesti - laskee kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden kokonaispalkan suorituspalkkiot, luontoisedut ja vuosilomapalkan mukaan lukien sekä kaikki pidätykset ja maksettavan palkan - tulostaa oma-aloitteisesti palkanlaskennan tulosteet organisaation ohjeiden mukaisesti

Palkan laskeminen erityistilanteissa	
Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	avustaa edellisen lisäksi palkanlaskentakauden erityistilanteiden laskennassa esimerkiksi palkattomat poissaolot, ylityökorvaukset, sairausajan palkan ja tarvittavat pidätykset
Kiitettävä K3	laskee edellisen lisäksi palkanlaskentakauden erityistilanteet, esimerkiksi palkattomat poissaolot, ylityökorvaukset, sairausajan palkan ja tarvittavat pidätykset

Kausiveroilmoituksen laadinta	
Tyydyttävä T1	- laskee ohjattuna palkanlaskentakauden sosiaaliturvamaksun - laatii ohjattuna kausiveroilmoituksen
Hyvä H2	- laskee palkanlaskentakauden sosiaaliturvamaksun - laatii kausiveroilmoituksen
Kiitettävä K3	- laskee itsenäisesti palkanlaskentakauden sosiaaliturvamaksun - laatii itsenäisesti kausiveroilmoituksen ja toimittaa tiedot tehdyistä pidätyksistä ja sosiaaliturvamaksusta niiden maksusta vastaavalle henkilölle.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä palkanlaskentaa toimistoympäristössä. 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.

2.20. Pankki- ja rahoituspalvelut, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakasryhmiä
- kartoittaa asiakkaiden pankki- ja rahoituspalvelutarpeita elämänkaaren eri vaiheissa
- esittelee pankki- ja rahoituspalveluita sekä niiden hyötyjä ja riskejä
- myy finanssialan palveluratkaisuja asiakkaan tarpeisiin
- hoitaa palvelutilanteen jälkitoimet.

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa tarvittaessa - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti sekä jakaa osaamistaan työyhteisön muille jäsenille.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	- käyttää työssään tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä - toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
Hyvä H2	- käyttää työssään työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä - toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
Kiitettävä K3	- käyttää työssään monipuolisesti työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä - toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa ja muuttuvassa toimintaympäristössä.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Asiakkuuksien ja asiakasryhmien tunnistaminen	
Tyydyttävä T1	tunnistaa ohjatusti asiakkuuksia ja asiakasryhmiä
Hyvä H2	tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakasryhmiä ja niihin liittyviä tyypillisiä riskejä
Kiitettävä K3	tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakasryhmiä sekä niihin liittyvät riskit

Asiakastarpeiden kartoittaminen	
Tyydyttävä T1	kartoittaa ohjatusti asiakkaiden tavanomaisia pankki- ja rahoituspalvelutarpeita
Hyvä H2	kartoittaa erilaisten asiakkaiden pankki- ja rahoituspalvelutarpeita
Kiitettävä K3	kartoittaa erilaisten asiakkaiden pankki- ja rahoituspalvelutarpeita elämänkaaren eri vaiheissa

Pankki- ja rahoituspalveluiden esittely ja myynti	
Tyydyttävä T1	• myyntitilanteessa esittelee asiakkaalle pankki- ja rahoituspalveluratkaisuja • kertoo ohjattuna asiakkaalle esittelemänsä palveluvaihtoehdon hyötyjä ja riskejä • ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle
Hyvä H2	• myyntitilanteessa esittelee, neuvoo tai myy asiakkaalle eri pankki- ja rahoituspalveluratkaisuja • kertoo asiakkaalle esittelemiensä palveluvaihtoehtojen hyödyt ja riskit • ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle sekä hyödyntää asiantuntijaverkostoa
Kiitettävä K3	• myyntitilanteessa esittelee, neuvoo tai myy oma-aloitteisesti ja vastuullisesti asiakkaalle eri pankki- ja rahoituspalveluratkaisuja • kertoo oma-aloitteisesti ja vastuullisesti asiakkaalle esittelemiensä eri palveluvaihtoehtojen hyödyt ja riskit • ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle sekä hyödyntää asiantuntijaverkostoa vaihtelevissa palvelutilanteissa

Jälkitoimien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• noudattaa asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia • tekee ohjatusti sovitut jälkitoimet.
Hyvä H2	• noudattaa asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia • tekee ohjeistuksen mukaiset sovitut jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa.
Kiitettävä K3	• noudattaa vastuullisesti asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia sekä perustelee niitä asiakkaalle • tekee ohjeistuksen mukaiset sovitut jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• tarvitsee ohjausta ja tukea muuttuvissa tilanteissa sekä hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii eri tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii muuttuvissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja sekä hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa sekä on aloitekykyinen

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, säädöksiä, sopimuksia ja vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, säädöksiä, sopimuksia ja vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	toimii työssään yrityksen tai organisaation säädösten, sopimusten ja arvojen mukaisesti ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta sekä ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.
Hyvä H2	noudattaa monipuolisesti työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.
Kiitettävä K3	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmän mukaisesti, ml. tietoturva, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä pankki- tai rahoitusalan myynnin tai asiakaspalvelun työtehtäviä. Työympäristönä voi olla pankki, rahoitusyhtiö tai muu rahoituspalveluita tarjoava 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Suunnitteluprosessin toteuttaminen	
Tyydyttävä T1	suunnittelee, toteuttaa ja arvioi ohjattuna teoksen, tuotteen tai palvelun muotoilun prosessia.
Hyvä H2	suunnittelee, toteuttaa ja arvioi ja edelleen kehittää teoksen, tuotteen tai palvelun muotoilun prosessia.
Kiitettävä K3	kerää taustatietoa, suunnittelee, seuraa toteutusta, arvioi ja kehittää edelleen aktiivisesti 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	
Tyydyttävä T1	keskustelee ohjattuna omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä arvoista sekä eettisistä ja katsomuksellisista kysymyksistä
Hyvä H2	keskustelee eettisistä, katsomuksellisista sekä omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä kysymyksistä ja arvoista
Kiitettävä K3	pohtii arvojen, normien ja erilaisten katsomusten merkitystä omassa elämässään, ihmisten välisissä suhteissa, työelämässä ja yhteiskunnassa

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

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

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

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

Psykiologia

Psykiologia

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

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

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

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

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

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 materiaalitehokkuutta 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	
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
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
Kiitettävä K3	- noudattaa keskeisiä ympäristöön liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita sekä ennakoii 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

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

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

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

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

Toiminnan ympäristövaikutuksien huomioon ottaminen	
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
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
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

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

2.22. Sähköinen kaupankäynti, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- osallistuu verkkokaupan ylläpitämiseen
- seuraa kilpailutilannetta ja alan trendejä
- palvelee asiakkaita verkkokaupassa
- hoitaa maksuihin ja toimituksiin liittyvät jälkitoimet.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	valmistele työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	- suunnittelee ja valmistele työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	- suunnittelee ja valmistele työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Työhyvinvointi	
Tyydyttävä T1	• toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi
Hyvä H2	• toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
Kiitettävä K3	• itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Hyvä H2	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Kiitettävä K3	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan • asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita

Ammattialan yritystoiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	• selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.
Hyvä H2	• selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.
Kiitettävä K3	• selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia • arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjatusti verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä • käyttää puhelinta ja sähköpostia sekä muita teknisiä apuvälineitä ohjatusti.
Hyvä H2	• käyttää verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä • käyttää puhelinta ja sähköpostia sekä muita teknisiä apuvälineitä tavanomaisissa tilanteissa.
Kiitettävä K3	• käyttää verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä • käyttää puhelinta ja sähköpostia laitteiden eri ominaisuuksia hyödyntäen vaihtelevissa tilanteissa.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Verkkokaupan ylläpito	
Tyydyttävä T1	• noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia • syöttää ja päivittää tuotetietoja ohjatusti • osallistuu ohjatusti tuotteiden tilaamiseen
Hyvä H2	• noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia • syöttää ja päivittää tuotetietoja • osallistuu tuotteiden tilaamiseen annettujen ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia • syöttää ja päivittää tuotetietoja itsenäisesti • tilaa tuotteita organisaationsa ohjeiden mukaan

Kilpailutilanteen ja alan trendien seuranta	
Tyydyttävä T1	- seuraa ohjeiden mukaan ennalta sovittujen kilpailevien verkkokauppojen tuote- ja hintatietoja - seuraa ohjeiden mukaan ennalta sovittuja keskustelupalstoja ja foorumeita - toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti - tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista - osallistuu ohjatusti verkkokaupan markkinointiviestinnän toteuttamiseen
Hyvä H2	- seuraa kilpailevien verkkokauppojen tuote- ja hintatietoja - seuraa yritystä ja tuotteita koskevaa keskustelua - toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti - tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista - osallistuu verkkokaupan markkinointiviestinnän toteuttamiseen
Kiitettävä K3	- seuraa monipuolisesti kilpailutilanteen kehittymistä - seuraa yritystä ja tuotteita koskevaa keskustelua eri foorumeilla myös eri kielillä - tuo keskustelupalstoilta ja foorumeilta havaitsemiaan asioita muiden tietoon ja tekee ehdotuksia toimenpiteiksi - toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti - tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista - ongelmatilanteissa keksii ratkaisuja esim. asiakkaille tiedottamiseen - osallistuu verkkokaupan markkinointiviestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen

Asiakaspalvelu	
Tyydyttävä T1	- palvelee asiakkaita sähköpostilla ja puhelimitse tutuissa tilanteissa - noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia - toimii ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	- palvelee asiakkaita sähköpostilla ja puhelimitse tavanomaisissa tilanteissa - noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia - noudattaa lähetysten toimittamisessa yrityksen käytäntöjä
Kiitettävä K3	- palvelee asiakkaita sähköpostilla ja puhelimitse vaihtelevissa tilanteissa - noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia - noudattaa lähetysten toimittamisessa yrityksen käytäntöjä

Maksujen ja jälkitoimenpiteiden hoitaminen	
Tyydyttävä T1	- noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä - tekee tutuissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet.
Hyvä H2	- noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä ja maksutapahtumista - varautuu maksutapahtumiin liittyviin riskeihin varalta - tekee tavanomaisissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet.
Kiitettävä K3	- noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä ja maksutapahtumista - varautuu maksutapahtumiin liittyviin riskeihin ja varoittaa muita ongelmatilanteissa - tekee vaihtelevissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet.

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä sähköisen kaupankäynnin tehtävissä käyttäen työympäristönsä keskeisiä välineitä, tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja. 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.

2.23. Talouspalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon hoitaa yhtä seuraavista taloushallinnon osa-alueista:

- kirjaa kirjanpidossa tavanomaiset liiketapahtumat
- laskee tavanomaisen maksettavan palkan
- laskuttaa
- hoitaa myyntireskontraa ja maksukehotuksia
- hoitaa ostoreskontraa.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia • tulostaa vain tarvittavat tulosteet • käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Hyvä H2	• käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia • tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	• käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia • tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Talouspalvelujen osa-alueen hoitaminen	
Tyydyttävä T1	- noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä - noudattaa ohjattuna ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita - valmistelee ohjattuna dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten - tarkistaa ohjattuna tietojen oikeellisuuden - noutaa, lähettää ja siirtää ohjattuna tiedostoja - laskee ja kirjaa ohjattuna tavanomaiset tapahtumat - tulkitsee ohjattuna tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä
Hyvä H2	- noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä - noudattaa ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita - valmistelee toimiston tavanomaisissa tilanteissa dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti - tarkistaa toimiston tavanomaisissa tilanteissa tietojen oikeellisuuden - noutaa, lähettää ja siirtää tiedostoja toimiston tavanomaisissa tilanteissa - laskee ja kirjaa tavanomaiset tapahtumat - tulkitsee tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä
Kiitettävä K3	- noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä - soveltaa ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita - valmistelee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti - tarkistaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti tietojen oikeellisuuden ja päivittää tarvittaessa rekisterissä olevia tietoja - noutaa, lähettää ja siirtää tiedostoja vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa - laskee ja kirjaa itsenäisesti tavanomaiset tapahtumat - tulkitsee itsenäisesti tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä

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

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

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

Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	
Tyydyttävä T1	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.
Hyvä H2	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa palvelemalla toimiston ulkoisia tai sisäisiä asiakkaita hoitamalla yhtä talouspalvelujen osa-aluetta (liiketapahtumien kirjaaminen, palkanlaskenta, laskutus, myyntireskontra ja maksukehotukset, ostoreskontra).. 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.

2.24. Tiedottaminen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastus, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- tiedottaa kirjaston palveluista asiakkaille ja asiakasryhmille
- laatii tiedotus- ja opastusmateriaalia
- suunnittelee erilaisten asiakasryhmien kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastusta
- opastaa erilaisia asiakasryhmiä kirjastonkäytössä ja tiedonhaussa.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti tiedottamisen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksen tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti tiedottamisen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksen tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti tiedottamisen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksen tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii opastettuna organisaation laatutavoitteiden ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatutavoitteiden ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatutavoitteiden ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii opastettuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön.
Hyvä H2	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön.
Kiitettävä K3	toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	- käyttää ohjattuna yleisimpiä työvälineohjelmia - käyttää ohjattuna tiedonlähteitä ja tietokantoja.
Hyvä H2	- käyttää yleisimpiä työvälineohjelmia saamiensa ohjeiden mukaan - hyödyntää verkkotyökaluja verkkoympäristössä - käyttää tiedonlähteitä ja tietokantoja.
Kiitettävä K3	- käyttää työvälineohjelmia itsenäisesti ja monipuolisesti - hyödyntää monipuolisesti verkkotyökaluja verkkoympäristössä - käyttää itsenäisesti tiedonlähteitä ja tietokantoja.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Kirjaston palveluista tiedottaminen asiakkaille	
Tyydyttävä T1	osallistuu kirjaston palveluista tiedottamiseen
Hyvä H2	- tiedottaa kirjaston palveluista sidosryhmille ohjeiden mukaan - soveltaa ohjeiden mukaan erilaisten asiakasryhmien tuntemusta tiedottaessaan asiakkaille kirjaston palveluista
Kiitettävä K3	- tiedottaa kirjaston palveluista sidosryhmille sovittujen käytäntöjen mukaisesti - soveltaa itsenäisesti ja monipuolisesti erilaisten asiakasryhmien tuntemusta tiedottaessaan asiakkaille kirjaston palveluista

Tiedotus- ja opastusmateriaalin laatiminen	
Tyydyttävä T1	noudattaa yleisimpiä visuaaliseen ilmaisuun liittyviä ohjeita osallistuessaan tiedotus- ja opastusmateriaalien laadintaan
Hyvä H2	- laatii oikeakieliset tiedotus- ja opastusmateriaalien tekstit ohjeiden mukaan - noudattaa visuaaliseen ilmaisuun liittyviä ohjeita tiedotus- ja opastusmateriaalia laatiessaan
Kiitettävä K3	- laatii luovalla tavalla oikeakieliset tiedotus- ja opastusmateriaalien tekstit - noudattaa monipuolisesti visuaaliseen ilmaisuun liittyviä ohjeita tiedotus- ja opastusmateriaalia laatiessaan

Erilaisten asiakasryhmien kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksen suunnittelu ja opastaminen	
Tyydyttävä T1	- hyödyntää kirjastojärjestelmää tavanomaisissa tiedonhankinnan tilanteissa asiakasryhmien opastuksia suunnitellessaan - hyödyntää ohjattuna asiakasryhmien tuntemusta opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.
Hyvä H2	- hyödyntää kirjastojärjestelmää ohjeiden mukaan opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa - hyödyntää ohjeiden mukaan asiakasryhmien tuntemusta opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa - hyödyntää aktiivisesti opastusmenetelmien osaamistaan kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksessa.
Kiitettävä K3	- hyödyntää kirjastojärjestelmää monipuolisesti opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa - hyödyntää aktiivisesti ja monipuolisesti asiakasryhmien tuntemusta opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa - hyödyntää itsenäisesti ja aktiivisesti opastusmenetelmien osaamistaan kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksessa.

Kielitaidon hallinta suomenkielillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	
Tyydyttävä T1	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H2	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Kiitettävä K3	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- toimii tutuissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa tutuista tiedonlähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita.
Hyvä H2	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita.
Kiitettävä K3	toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä kirjaston tai tietopalvelun asiakaspalvelutehtäviä, joissa hän

opastaa asiakasryhmiä tiedonhallintataidoissa. 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.

2.25. Tieto- ja kirjastopalvelu, 25 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- vastaanottaa uusia asiakkaita
- palvelee asiakkaita
- neuvoa asiakkaita
- hakee tietoa erilaisista tiedonlähteistä
- hoitaa lainauksen ja palautuksen tehtäviä.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti tieto- ja kirjastopalvelun tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti tieto- ja kirjastopalvelun tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti tieto- ja kirjastopalvelun tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään sekä työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii opastettuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii opastettuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää opastettuna työssään asiakassuhteita.
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita.
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää kirjastojärjestelmää asiakaspalvelussa ja tiedonhaun perustehtävissä • käyttää ohjattuna yleisimpiä kirjaston käytössä olevia tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja • käyttää tiedonhaussa ohjattuna luokitusopasta ja asiasanastoa • palvelee asiakkaita ohjattuna myös verkkoympäristössä • käyttää kassakonetta.
Hyvä H2	• käyttää kirjastojärjestelmää asiakaspalvelussa ja erilaisissa tietopalvelun tehtävissä • käyttää kirjaston käytössä olevia tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja saamiensa ohjeiden mukaisesti • käyttää tiedonhaussa erilaisia tietokantoja • käyttää kirjaston käytössä olevaa luokitusopasta ja asiasanastoa tiedonhaussa • palvelee asiakkaita saamiensa ohjeiden mukaan myös verkkoympäristössä • käyttää kassakonetta ja erilaisia maksuvälineitä saamiensa ohjeiden mukaan.
Kiitettävä K3	• käyttää kirjastojärjestelmää itsenäisesti ja monipuolisesti asiakaspalvelussa sekä erilaisissa tiedonhakehtävissä • käyttää monipuolisesti ja itsenäisesti kirjaston käytössä olevia tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja • käyttää tiedonhaussa monipuolisesti erilaisia tietokantoja • käyttää tilanteen ja asiakkaan tarpeiden mukaan luokitusopasta ja erilaisia asiasanastoja • palvelee asiakkaita itsenäisesti ja vastuullisesti myös verkkoympäristössä • käyttää vastuullisesti kassakonetta ja erilaisia maksuvälineitä.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Asiakkaiden vastaanotto ja palvelu	
Tyydyttävä T1	• palvelee asiakkaita tavanomaisissa palvelutilanteissa • soveltaa ohjattuna julki- suus- ja tietosuojalainsäädäntöä erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä
Hyvä H2	• palvelee asiakkaita monipuolisesti erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa • palvelee asiakkaita myös kirjallisesti noudattaen oikeakielisyyttä • soveltaa julkisuus- ja tietosuojalainsäädäntöä erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä, kuten uusia asiakkaita rekisteröidessään
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita monipuolisesti ja joustavasti erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa • palvelee asiakkaita myös kirjallisesti noudattaen oikeakielisyyttä • soveltaa itsenäisesti julkisuus- ja tietosuojalainsäädäntöä erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä, kuten uusia asiakkaita rekisteröidessään

Asiakkaiden neuvonta	
Tyydyttävä T1	• neuvoo ohjattuna asiakkaita myös sähköisessä asiointissa tai verkkopalveluiden käytössä
Hyvä H2	• neuvoo itsenäisesti asiakkaita myös sähköisessä asiointissa ja verkkopalveluiden käytössä • hyödyntää työssään muiden kirjastojen kokoelmia kirjaston käytännön mukaan
Kiitettävä K3	• neuvoo itsenäisesti ja monipuolisesti asiakkaita myös sähköisessä asiointissa sekä erilaisten verkkopalveluiden käytössä • hyödyntää työssään monipuolisesti muiden kirjastojen kokoelmia kirjaston käytännön mukaan

Tiedonhaku	
Tyydyttävä T1	• hakee asiakkaalle tietoa tavanomaisista tiedonlähteistä • soveltaa kirjallisuuden tuntemusta tai muuta sisällöntuntemusta tavanomaisissa tiedonhaun tilanteissa
Hyvä H2	• hakee saamiensa ohjeiden mukaan asiakkaalle tietoa erilaisista tiedonlähteistä • neuvoo itsenäisessä tiedonhaussa • soveltaa kirjallisuuden tuntemusta tai muuta sisällöntuntemusta erilaisissa tiedonhaun tilanteissa
Kiitettävä K3	• hakee asiakkaalle tietoa itsenäisesti ja monipuolisesti erilaisista tiedonlähteistä • neuvoo itsenäisessä tiedonhaussa • soveltaa monipuolisesti kirjallisuudentuntemusta tai muuta sisällöntuntemusta erilaisissa tiedonhaun tilanteissa

Lainauksen ja palautuksen tehtävien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• hoitaa tavanomaiset lainaukseen ja palautukseen liittyvät tehtävät kirjaston käytännön mukaisesti • hoitaa ohjattuna maksutoimintoihin liittyvät tehtävät
Hyvä H2	• hoitaa lainaukseen ja palautukseen liittyvät tehtävät saamiensa ohjeiden ja kirjaston käytännön mukaisesti • hoitaa saamiensa ohjeiden mukaan maksuja korvaustoimintoihin liittyvät tehtävät
Kiitettävä K3	• hoitaa itsenäisesti ja joustavasti lainaukseen ja palautukseen liittyvät tehtävät tilanteen ja kirjaston käytännön mukaisesti • hoitaa vaihtelevat maksuja korvaustoimintoihin liittyvät tehtävät

Kustannustehokas ja tuloksekas toiminta	
Tyydyttävä T1	• laskee opastettuna oman työpanoksensa osuuden palvelun kustannuksista
Hyvä H2	• laskee opastettuna oman työpanoksen osuuden palvelun kustannuksista
Kiitettävä K3	• laskee työssään palvelun kustannukset ja oman työpanoksen osuuden niistä

Ammattialan toiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	• selvittää ohjattuna ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita.
Hyvä H2	• selvittää oman ammattialansa yleisen toiminnan rakenteita sekä ammattialan tyypillisiä yhteistyökumppaneita.
Kiitettävä K3	• selvittää oman ammattialansa toiminnan rakenteen sekä kehityssuuntia sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita.

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

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

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

Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	
Tyydyttävä T1	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.
Hyvä H2	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	- noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössään - tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain apua - toimii tutussa työyhteisössä ja ryhmässä - pyytää tarvittaessa apua muilta
Hyvä H2	- toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa - tekee vastuullaan olevat tehtävät huolellisesti - toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä - pyytää tarvittaessa apua muilta
Kiitettävä K3	- ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen työntekijän - toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti ryhmän jäsenenä - pyytää tarvittaessa apua muilta sekä tukee ja auttaa muita

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	noudattaa työpaikan eettisiä ohjeita ja säädöksiä
Hyvä H2	noudattaa työpaikan ja kirjastoalan eettisiä ohjeita ja säädöksiä
Kiitettävä K3	työskentelee itsenäisesti kirjastoalan ammattieettisten arvojen ja ohjeiden mukaan

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia työvälineitä ja työmenetelmiä ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - työskentelee pääsääntöisesti ergonomisesti - edistää ohjattuna omaa työhyvinvointiaan.
Hyvä H2	- noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työyhteisön turvallisuuden - varmistaa työvälineiden ja materiaalien turvallisuuden ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - työskentelee ergonomisesti - edistää omaa työhyvinvointiaan ja osallistuu työyhteisön työhyvinvointia edistävään toimintaan.
Kiitettävä K3	- noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työyhteisön turvallisuuden - varmistaa työvälineiden ja materiaalien turvallisuuden ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - käyttää turvallisista, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian - edistää omaa työhyvinvointiaan ja osallistuu työyhteisön työhyvinvointia edistävään toimintaan.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä kirjaston tai tietopalvelun asiakas- ja tietopalvelun tehtäviä, myös verkkoympäristössä. 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.

2.26. Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- kirjaa tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot
- tuottaa viralliset tilinpäätösraportit
- tulkitsee yrityksen tilinpäätöstä
- laskee yrityksen verotettavan tulon.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja tulokellisesti - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia • käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Tilikauden tulojen ja menojen kirjaaminen	
Tyydyttävä T1	• kirjaa ohjattuna tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot
Hyvä H2	• kirjaa tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot
Kiitettävä K3	• laskee ja kirjaa tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot

Tilinpäätösraporttien tuottaminen	
Tyydyttävä T1	• tulostaa tuloslaskelman ja taseen • tulostaa liitetiedot ja tase-erittelyt
Hyvä H2	• tulostaa tuloslaskelman ja taseen sekä tarkistaa ohjattuna niiden oikeellisuuden • tulostaa liitetiedot ja tase-erittelyt sekä tarkistaa ohjattuna niiden oikeellisuuden
Kiitettävä K3	• tulostaa tuloslaskelman ja taseen sekä tarkistaa niiden oikeellisuuden • tulostaa liitetiedot ja tase-erittelyt sekä tarkistaa niiden oikeellisuuden

Tilinpäätöksen tulkinta	
Tyydyttävä T1	• laskee ja tulkitsee ohjattuna yrityksen kannattavuutta ja rahoitusta tilinpäätöstietojen perusteella
Hyvä H2	• laskee ja tulkitsee yrityksen kannattavuutta ja rahoitusta tilinpäätöstietojen perusteella
Kiitettävä K3	• laskee ja tulkitsee itsenäisesti yrityksen kannattavuutta ja rahoitusta tilinpäätöstietojen perusteella

Yrityksen verotettavan tulon laskeminen	
Tyydyttävä T1	• laskee ohjattuna yrityksen verotettavan tulon.
Hyvä H2	• laskee yrityksen verotettavan tulon.
Kiitettävä K3	• laskee itsenäisesti yrityksen verotettavan tulon.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Kestävä kehitys	
Tyydyttävä T1	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.
Hyvä H2	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.
Kiitettävä K3	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osallistumalla yrityksen tai organisaation tilinpäätöksen laadintaan toimistoympäristössä. 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.

2.27. Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- laskee tuotteen aiheuttamat kustannukset
- hinnoittelee tuotteen
- osallistuu budjetointiprosessiin
- vertaa toteutumaa budjettiin.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja tulokellisesti - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden hallinta	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia • käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • käyttää ohjattuna kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskentaohjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa.
Hyvä H2	• käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • käyttää kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskentahjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa.
Kiitettävä K3	• käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti • käyttää itsenäisesti kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskentaohjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Kustannusten laskeminen	
Tyydyttävä T1	• laskee ohjattuna tuotteen aiheuttamat kustannukset
Hyvä H2	• laskee tavallisessa tilanteessa tuotteen aiheuttamat kustannukset
Kiitettävä K3	• laskee tuotteen aiheuttamat kustannukset

Tuotteen hinnoittelu	
Tyydyttävä T1	• laskee ohjattuna tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• laskee tavallisessa tilanteessa tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• laskee tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteiden mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa

Budjetointiprosessiin osallistuminen	
Tyydyttävä T1	• osallistuu ohjattuna budjetointiprosessiin: osa- tai pääbudjettien laadintaan
Hyvä H2	• osallistuu budjetointiprosessiin: osa- tai pääbudjettien laadintaan
Kiitettävä K3	• osallistuu aktiivisesti budjetointiprosessiin: osabudjettien, pääbudjettien tai tase-ennusteen laadintaan

Toteutuman vertailu budjettiin	
Tyydyttävä T1	• vertaa ohjattuna toteutumaa budjettiin ja laskee budjettierot.
Hyvä H2	• vertaa toteutumaa budjettiin ja laskee euromääräiset ja prosentuaaliset budjettierot.
Kiitettävä K3	• vertaa toteutumaa budjettiin sekä laskee ja selvittää euromääräisiä ja prosentuaalisia budjettieroja.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

Kestävä kehitys	
Tyydyttävä T1	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.
Hyvä H2	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.
Kiitettävä K3	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä hinnoittelu- ja budjetointitehtävissä. 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.

2.28. Toimistopalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- hoitaa asiakirjatuotantoa (tekee, säilyttää, hävittää)
- viestii sähköisesti ja kirjallisesti
- hoitaa puhelinpalvelua
- järjestää kokouksia ja asiakastilaisuuksia
- tekee matkajärjestelyjä
- laatii, ylläpitää ja muokkaa rekistereitä, tilastoja ja raportteja

- opastaa toimistotyövälineiden ja tietoteknisten ohjelmien käytössä
- vastaa toimiston teknisten laitteiden toimivuudesta.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tulokellisesti • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Hyvä H2	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Kiitettävä K3	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan • asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita

Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	• selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
Kiitettävä K3	• arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia

Ammattialan yritystoiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	• selvittää opastettuna organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.
Hyvä H2	• selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.
Kiitettävä K3	• selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia • arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työvälineiden ja -menetelmien käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia • asioi sähköisesti verkkoympäristössä • käyttää ohjattuna työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä • tulostaa vain tarvittavat tulosteet • käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Hyvä H2	• käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia • asioi sähköisesti verkkoympäristössä • käyttää työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä • tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	• käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia • asioi sähköisesti verkkoympäristössä • käyttää itsenäisesti työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä • tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Asiakirjatuotannon hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• tekee ohjattuna standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla • järjestää ohjattuna arkistoitavan materiaalin • arkistoi ohjattuna asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee ohjattuna asiakirjoja arkistosta • merkitsee ohjattuna arkistoidun materiaalin • avustaa arkistoitujen asiakirjojen tai tositteiden hävittämisessä kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen • hoitaa opastettuna sähköistä arkistoa
Hyvä H2	• tekee toimiston tavallisissa tilanteissa standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla • järjestää toimiston tavallisissa tilanteissa arkistoitavan materiaalin • arkistoi toimiston tavallisissa tilanteissa asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee asiakirjoja arkistosta organisaation ohjeiden mukaisesti • merkitsee arkistoidun materiaalin organisaation ohjeiden mukaisesti • hävittää erikseen määriteltyjä, arkistoituja asiakirjoja tai tositteita organisaation ohjeistuksen mukaisesti kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen • hoitaa sähköistä arkistoa
Kiitettävä K3	• tekee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla • järjestää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa omaaloitteisesti arkistoitavan materiaalin • arkistoi oma-aloitteisesti asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee oma-aloitteisesti asiakirjoja arkistosta organisaation ohjeiden mukaisesti • merkitsee arkistoidun materiaalin täsmällisesti ja loogisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • ottaa tarvittavat varmuuskopiot • hävittää arkistoituja asiakirjoja tai tositteita organisaation ohjeistuksen mukaisesti kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen • hoitaa sähköistä arkistoa ja opastaa sen käytössä

Sähköinen ja kirjallinen viestintä	
Tyydyttävä T1	• hoitaa ohjattuna postin ja sähköpostien käsittelyn
Hyvä H2	• hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa postin ja sähköpostien käsittelyn organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• hoitaa vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti postin ja sähköpostien käsittelyn organisaation ohjeiden mukaisesti

Puhelinpalvelu	
Tyydyttävä T1	hoitaa ohjattuna puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät
Hyvä H2	hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät
Kiitettävä K3	hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät

Kokouksen tai asiakastilaisuuden järjestäminen	
Tyydyttävä T1	avustaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun järjestelyissä: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen lähettämisen
Hyvä H2	hoitaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen lähettämisen, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet
Kiitettävä K3	hoitaa itsenäisesti organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen laadinnan ja lähettämisen, muistion, pöytäkirjan, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet

Matkajärjestelyjen tekeminen	
Tyydyttävä T1	avustaa matkajärjestelyissä
Hyvä H2	hoitaa toimiston tavanomaisia matkaan liittyviä järjestelyjä: matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat
Kiitettävä K3	hoitaa itsenäisesti matkaan liittyviä järjestelyjä: matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat

Rekisterien, tilastojen ja raporttien laadinta, ylläpito ja muokkaaminen	
Tyydyttävä T1	hoitaa ohjattuna asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja
Hyvä H2	hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja organisaation ohjeiden mukaisesti

Toimistotyövälineiden ja tietoteknisten ohjelmien käytön opastus	
Tyydyttävä T1	• opastaa tutuissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä • opastaa tutuissa tilanteissa tavanomaisten ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä)
Hyvä H2	• opastaa tavallisissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä • opastaa tavallisissa tilanteissa ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä)
Kiitettävä K3	• opastaa itsenäisesti ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä) • opastaa itsenäisesti toimistotyövälineiden käytössä

Toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta huolehtiminen	
Tyydyttävä T1	• vastaa ohjattuna tavanomaisten toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta
Hyvä H2	• vastaa toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta
Kiitettävä K3	• vastaa itsenäisesti toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta hoitaen poikkeustilanteet valtuuksiensa mukaisesti

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä toimiston työtehtäviä, kuten asiakirjahallintaa, sähköistä ja kirjallista viestintää, puhelinpalvelua, kokous- ja asiakastilaisuuksia, matkajärjestelyjä sekä rekisterien, tilastojen ja raporttien laadintaa, ylläpitoa ja muokkausta toimistoympäristössä. 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.

2.29. Tuoteneuvonta, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- suunnittelee ja valmistelee tuoteneuvontatilanteita
- neuvoo asiakkaita tuotteiden tai palvelujen käytössä myynti- ja esittelytilanteissa
- seuraa työnsä tuloksellisuutta.

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tuloksellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	seuraa ja arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	seuraa ja arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	seuraa ja arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Työhyvinvointi	
Tyydyttävä T1	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi
Hyvä H2	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
Kiitettävä K3	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Hyvä H2	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
Kiitettävä K3	- arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan - asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita

Ammattialan yritystoiminnan arviointi	
Tyydyttävä T1	selvittää ohjattuna organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.
Hyvä H2	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.
Kiitettävä K3	- selvittää organisaation tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia - arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työvälineet ja -menetelmät	
Tyydyttävä T1	• ylläpitää ohjattuna tietoja asiakasryhmistä • käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna • käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia • käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä ohjeiden mukaan.
Hyvä H2	• ylläpitää ja käyttää tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä • hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä • käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia • käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä.
Kiitettävä K3	• ylläpitää ja käyttää monipuolisesti tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä • hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä • käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa • käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia • käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Esittely-, neuvontatai myyntitilanteiden suunnittelu ja valmistelu	
Tyydyttävä T1	• suunnittelee ohjattuna esittely-, neuvonta- tai myyntityötään saamiensa ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • hyödyntää ohjeiden mukaan tietoja tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä • suunnittelee ohjattuna esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti sekä mahdollisen esillepanon järjestelyt • sopii ohjattuna esittely- ja neuvontatilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii ohjatusti yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä
Hyvä H2	• suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa sille tavoitteita ottaen huomioon organisaation asettamat myynti- ja yrityskuvatavoitteet • hyödyntää ja päivittää tietojään tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä • suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti sekä mahdollisen esillepanon järjestelyt • sopii esittely- ja neuvontatilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti noudattaen säädöksiä
Kiitettävä K3	• suunnittelee itsenäisesti esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa tavoitteita ottaen huomioon organisaation asettamat myynti- ja yrityskuvatavoitteet • hyödyntää monipuolisesti ja aktiivisesti päivittäen tietojään tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä • tunnistaa ja löytää aktiivisesti uusia asiakasryhmiä • suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti ja luovasti sekä mahdollisen esillepanon järjestelyt • sopii aktiivisesti esittelytilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii aktiivisena ja omaaloitteisena yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti noudattaen säädöksiä

Neuvonta esittely- tai myyntitilanteissa	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjatusti yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä - puhuu selkeästi ja havainnollisesti - neuvoo ohjattuna asiakasta tavanomaisissa esittely- ja myyntitilanteissa - esittelee ohjattuna tuotteiden tai palvelujen valmistukseen ja käyttöön liittyvää eetistä ja kestävästä kehitystä käsittelevää informaatiota - noudattaa työhönsä vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
Hyvä H2	- noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä - esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti - havainnollistaa tuotetun palveluesittelyään ohjeiden mukaan - neuvoo asiakasta tavanomaisissa esittely- ja myyntitilanteissa - asiakkaan tarpeiden sekä organisaation ohjeistuksen mukaisesti esittelee tuotteen tai palvelun valmistukseen ja käyttöön liittyvää eetistä ja kestävästä kehitystä käsittelevää informaatiota - noudattaa työhönsä vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
Kiitettävä K3	- noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä - esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti - käyttää ideoimiaan havainnollistamisen tapoja monipuolisesti esiintyessään esittely- tai myyntitilanteissa - neuvoo asiakasta erilaisissa esittely- tai myyntitilanteissa tehokkaasti ja tuloksellisesti - asiakkaan tarpeiden sekä organisaation ohjeistuksen mukaisesti esittelee tuotteen tai palvelun valmistukseen ja käyttöön liittyvää eetistä ja kestävästä kehitystä käsittelevää informaatiota monipuolisesti - noudattaa työhönsä vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia

Työn tuloksellisuuden seuranta	
Tyydyttävä T1	raportoi ohjattuna työnsä tuloksista ja arvioi työtään
Hyvä H2	raportoi työnsä tuloksista, arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä työnsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta
Kiitettävä K3	raportoidessaan työnsä tuloksista arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä työnsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta pyrkien arvionsa pohjalta kehittämään työskentelyään

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

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

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

Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	
Tyydyttävä T1	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.
Hyvä H2	• hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.
Kiitettävä K3	• palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea • hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti • hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja • hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Hyvä H2	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille • tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä • toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla • käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä tuotteiden tai palvelujen neuvontaa myynti- tai esittelytehtävissä. 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.

2.30. 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.

Arviointi

TYÖPROSESSIN HALLINTA

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

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

TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

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

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

TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

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

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

ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

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

2.31. Vakuutus- ja eläkepalvelut, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakasryhmiä
- kartoittaa asiakkaiden vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita elämänkaaren eri vaiheissa
- esittelee vakuutus- tai eläkepalveluita sekä niiden hyötyjä ja riskejä
- myy vakuutus- tai eläkepalveluratkaisuja asiakkaan tarpeisiin
- hoitaa palvelutilanteen jälkitoimet.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Kiitettävä K3	- suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti - tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	- työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa ollessaan epävarma - tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	- työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - kysyy neuvoa uusissa tilanteissa - tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	- työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti - toimii valtuuksiensa mukaisesti - toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	- toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön - edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	- toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön - edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	- toimii tehokkaasti ja tulokellisesti - edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palutteen mukaisesti.
Hyvä H2	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti sekä jakaa osaamistaan työyhteisön muille jäsenille.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työvälineiden ja -menetelmien käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää työssään tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä • toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
Hyvä H2	• käyttää työssään työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä • toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.
Kiitettävä K3	• käyttää työssään monipuolisesti työ- ja viestintävälineitä, työvälineohjelmia ja tietolähteitä • toimii vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti monikanavaisessa toimintaympäristössä.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Asiakkuuksien ja asiakasryhmien tunnistaminen	
Tyydyttävä T1	• tunnistaa ohjatusti asiakkuuksia ja asiakasryhmiä
Hyvä H2	• tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakasryhmiä ja niihin liittyviä tyypillisiä riskejä
Kiitettävä K3	• tunnistaa erilaisia asiakkuuksia ja asiakasryhmiä sekä niihin liittyvät riskit

Asiakastarpeiden kartoittaminen	
Tyydyttävä T1	• kartoittaa ohjatusti vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita
Hyvä H2	• kartoittaa erilaisten asiakkaiden vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita
Kiitettävä K3	• kartoittaa erilaisten asiakkaiden vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita elämänkaaren eri vaiheissa

Vakuutus- tai eläkepalveluiden esittely ja myynti	
Tyydyttävä T1	• myynti- ja palvelutilanteessa esittelee asiakkaalle vakuutus- tai eläkepalveluratkaisuja • kertoo ohjattuna asiakkaalle esittelemänsä palveluvaihtoehdon hyötyjä ja riskejä sosiaaliturvan huomioon ottaen • ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle
Hyvä H2	• myynti- ja palvelutilanteessa esittelee, neuvoo tai myy asiakkaalle eri vakuutus- tai eläkepalveluratkaisuja • kertoo asiakkaalle esittelemänsä palveluvaihtoehdon hyödyt ja riskit sosiaaliturvan huomioon ottaen • ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle sekä hyödyntää asiantuntijaverkostoa
Kiitettävä K3	• myynti- ja palvelutilanteessa esittelee, neuvoo tai myy oma-aloitteisesti asiakkaalle eri vakuutustai eläkepalveluratkaisuja • kertoo oma-aloitteisesti ja vastuullisesti asiakkaalle esittelemiensä palveluvaihtoehdon hyödyt ja riskit sosiaaliturvan huomioon ottaen • ohjaa asiakkaan lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle sekä hyödyntää asiantuntijaverkostoa vaihtelevissa palvelutilanteissa

Jälkitoimien hoitaminen	
Tyydyttävä T1	• noudattaa esittelyssä asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia • tekee ohjatusti sovitut jälkitoimet.
Hyvä H2	• noudattaa esittelyssä ja neuvonnassa asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia • tekee ohjeistuksen mukaiset sovitut jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa.
Kiitettävä K3	• noudattaa vastuullisesti ja esittelyssä ja neuvonnassa asiakkaita ja organisaatiota koskevia säädöksiä ja sopimuksia sekä perustelee niitä asiakkaalle • tekee ohjeistuksen mukaiset sovitut jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	• tarvitsee ohjausta ja tukea muuttuvissa tilanteissa sekä hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	• toimii eri tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	• toimii muuttuvissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja sekä hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	• toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	• toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	• toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa sekä on aloitekykyinen

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	• noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, säädöksiä, sopimuksia ja vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	• noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, säädöksiä, sopimuksia ja vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	• toimii työssään yrityksen tai organisaation säädösten, sopimusten ja arvojen mukaisesti ja noudattaa vaitiolovelvollisuutta sekä ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	• noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.
Hyvä H2	• noudattaa monipuolisesti työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.
Kiitettävä K3	• toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmän mukaisesti, ml. tietoturva, ilmoittaa havaitsemistaan vioista ja puutteista sekä käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla vakuutus- tai eläkepalvelujen asiakaspalvelun tai myynnin työtehtävissä. Työympäristönä voi olla vakuutusyhtiö, eläkeyhtiö tai muu vakuutuspalveluita myyvä 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.

2.32. Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- tuottaa verkkopalvelujen sisältöä verkkopalvelusovellukseen

- osallistuu verkkopalvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun
- perustaa ja ylläpitää verkkopohjaisia palveluja.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa ollessaan epävarma • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • kysyy neuvoa uusissa tilanteissa • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti • toimii valtuuksiensa mukaisesti • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Laatutavoitteiden mukainen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tulokellisesti • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN,-VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työvälineiden ja -menetelmien käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia • arvioi ohjattuna Web-palveluihin tarvittavat resurssit • tulostaa vain tarvittavat tulosteet • käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Hyvä H2	• käyttää tavallisissa tilanteissa verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia • arvioi verkkopalveluihin tarvittavat resurssit • tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.
Kiitettävä K3	• käyttää ja soveltaa itsenäisesti verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia • arvioi tarkasti ja kustannustehokkaasti verkkopalveluihin tarvittavat resurssit • tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön • käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.

3.TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Verkkopalveluiden sisältöjen tuottaminen	
Tyydyttävä T1	• päivittää ohjatusti työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja • luo ohjatusti tietokantoja käyttäviä ja vuorovaikutteisia elementtejä sisältäviä verkkopalveluita • lisää ohjatusti kuvia, dokumentteja tai muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun
Hyvä H2	• päivittää työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja • luo tietokantoja käyttäviä ja vuorovaikutteisia elementtejä verkkopalveluun • lisää ja luo kuvia, dokumentteja tai muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun
Kiitettävä K3	• päivittää itsenäisesti sekä luo työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja • luo itsenäisesti tietokantoja käyttäviä ja vuorovaikutteisia elementtejä verkkopalveluun • lisää ja luo monipuolisesti kuvia, dokumentteja sekä muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun

Verkkopalvelujen kehittäminen ja suunnittelu	
Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	- osallistuu työpaikan verkkopalveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun - kehittää työryhmän jäsenenä verkkopalvelujen käytettävyyttä ja saavutettavuutta
Kiitettävä K3	- osallistuu aktiivisesti työpaikan verkkopalveluiden kehittämiseen, suunnitteluun ja toteutukseen - kehittää verkkopalvelujen käytettävyyttä ja saavutettavuutta

Verkkopalveluiden perustaminen ja ylläpito	
Tyydyttävä T1	- julkaisee ja siirtää ohjatusti verkkosivuston palvelimelle - osallistuu ohjatusti verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon - hyödyntää ohjattuna tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa - noudattaa ohjatusti tietoturvallisuutta verkkopalveluiden ylläpidossa ja teossa.
Hyvä H2	- julkaisee ja siirtää verkkosivuston palvelimelle - osallistuu verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon - hyödyntää tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa - noudattaa tietoturvallisuutta verkkopalveluiden ylläpidossa ja teossa.
Kiitettävä K3	- julkaisee ja siirtää itsenäisesti verkkosivuston palvelimelle - osallistuu itsenäisesti verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon - hyödyntää itsenäisesti tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa - noudattaa huolellisesti tietoturvallisuutta verkko palveluiden ylläpidossa ja teossa.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmanratkaisu	
Tyydyttävä T1	- muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea - hakee tietoa tutuista tietolähteistä
Hyvä H2	- toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti - hakee tietoa eri lähteistä
Kiitettävä K3	- toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja - hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä
Hyvä H2	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa
Kiitettävä K3	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Hyvä H2	- noudattaa annettuja eettisiä ohjeita - noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Kiitettävä K3	- toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa - noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian
Hyvä H2	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.
Kiitettävä K3	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä ja ylläpitämällä toimistoympäristönsä verkkosivustoa. 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.

2.33. Verkkopalvelut tieto- ja kirjastopalvelussa, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- palvelee asiakkaita verkkoympäristössä
- tuottaa aineistoa verkkoon.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee vastuullaan olevat työt
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä • toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän

Tehokas ja tulokellinen toiminta	
Tyydyttävä T1	• toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää työssään asiakassuhteita
Hyvä H2	• toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön • edistää työssään pysyviä asiakassuhteita
Kiitettävä K3	• toimii tehokkaasti ja tulokellisesti • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna kirjastotyön kannalta tarkoituksenmukaisia verkkotyökaluja.
Hyvä H2	• käyttää ohjeiden mukaan kirjastotyön kannalta tarkoituksenmukaisia verkkotyökaluja.
Kiitettävä K3	• käyttää aktiivisesti ja itsenäisesti kirjastotyön kannalta tarkoituksenmukaisia verkkotyökaluja.

3. TYÖN PERUSTANA OLEVA TIEDON HALLINTA

Asiakkaiden palvelu verkkoympäristössä	
Tyydyttävä T1	• palvelee ohjattuna asiakkaita tai asiakasryhmiä verkkoympäristössä • viestii ohjatusti verkkoympäristössä • osallistuu ohjattuna sosiaalisessa mediassa työskentelyyn
Hyvä H2	• palvelee ohjeiden mukaan asiakkaita tai asiakasryhmiä verkkoympäristössä • viestii ohjeiden mukaan verkkoympäristössä • toimii ohjeiden mukaan sosiaalisessa mediassa
Kiitettävä K3	• palvelee itsenäisesti asiakkaita tai asiakasryhmiä verkkoympäristössä • viestii aktiivisesti verkkoympäristössä • toimii aktiivisesti sosiaalisessa mediassa

Aineiston tuottaminen verkkoon	
Tyydyttävä T1	• osallistuu ohjattuna aineiston tuottamiseen verkkoon • osallistuu ohjattuna verkkoaineistojen ylläpitoon tai päivitykseen.
Hyvä H2	• tuottaa ohjeiden mukaan aineistoa verkkoon • päivittää ja ylläpitää verkkoaineistoja ohjeiden mukaan.
Kiitettävä K3	• tuottaa monipuolisesti aineistoa verkkoon • päivittää ja ylläpitää verkkoaineistoja aktiivisesti.

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

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

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

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

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	- työskentelee organisaation arvojen mukaisesti, noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja - toimii organisaation tietoturvaohjeistuksen mukaisesti.
Hyvä H2	- työskentelee organisaation arvojen mukaisesti, noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja - toimii organisaation tietoturvaohjeistuksen mukaisesti.
Kiitettävä K3	- työskentelee organisaation arvojen mukaisesti, noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja - toimii organisaation tietoturvaohjeistuksen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä kirjaston tai tietopalvelun verkkoympäristössä. 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

2.34. 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 äidinkieltensä 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 vallitseva 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	
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 asiatyöliä
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 asiatyöliä ja alan termistöä
Kiitettävä K3	- perustelee monipuolisesti näkemyksiään ja toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakaslähtöisesti, joustavasti ja vakuuttavasti - osallistuu aktiivisesti ja rakentavasti keskusteluun ja kantaa osaltaan vastuuta ryhmätilanteissa viestintäilmapiiristä - 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

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

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

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

Alan kirjallisten töiden laatiminen	
Tyydyttävä T1	• kirjoittaa oikeinkirjoituksen perussääntöjen mukaisesti • tuottaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta • laatii mallin mukaan asiakirjoja
Hyvä H2	• käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä • tuottaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä • laatii asianmukaiset asiakirjat
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

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

Äidinkielen sekä kirjallisuuden ja muun kulttuurin merkityksen ymmärtäminen	
Tyydyttävä T1	• tiedostaa äidinkielen taidon merkityksen omalla alallaan • tuntee esimerkkejä omaan alaan liittyvästä kirjallisuudesta tai muusta kulttuurista
Hyvä H2	• ymmärtää äidinkielen merkitystä omalla alallaan ja monikielisessä työelämässä • tietää, mihin kirjallisuutta tai muuta kulttuuria voi alalla käyttää
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

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

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	
Tyydyttävä T1	- ilmaisee asiallisesti mielipiteensä ja perustelee ne vakuuttavasti - ottaa vuorovaikutuksessa toisten näkemykset huomioon - ymmärtää henkilöiden sanattoman viestinnän merkityksen ja vaikutuksia sanoman vastaanottoon
Hyvä H2	- toimii kohteliaasti ja joustavasti vuorovaikutustilanteissa erilaisissa ympäristöissä - ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alansa vaatimukset - ottaa huomioon sanattoman viestinnän vaikutuksia omassa ilmaisussaan
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

Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen	
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
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
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

Ammatillinen monilukutaito ja tekstien tuottaminen	
Tyydyttävä T1	• tuntee tekstilajien tilanteenmukaisen käytön vaatimuksia • käyttää mallin mukaan eri ammatillisia tekstilajeja • tuottaa tekstiä ryhmänä yhdessä muiden kanssa
Hyvä H2	• tarkastelee tekstilajien eri ilmaisutapoja kriittisesti • muokkaa tuottamiaan ammatillisia tekstejä palautteen perusteella • antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta yhdessä tuotetusta tekstistä
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

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

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	
Tyydyttävä T1	• toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja tuo esille näkemyksiään • toimii tarkoituksenmukaisella tavalla työelämän tilanteissa • pitää lyhyen esityksen käyttäen tilanteen vaatimaa saamen yleiskieltä
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
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

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

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

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

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

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

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

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

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	
Tyydyttävä T1	toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa huomioiden toisten näkemykset
Hyvä H2	viestii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen huomioon toisten näkemykset
Kiitettävä K3	viestii monipuolisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ottaen huomioon toisten näkemykset

Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen	
Tyydyttävä T1	- esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen itselleen tutusta aiheesta - toimii ryhmätyötilanteessa yhteistyöhakuisesti osana ryhmää
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
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

Ammatillinen monilukutaito ja tekstien tuottaminen	
Tyydyttävä T1	- tuntee työelämän tilanteenmukaisen tekstilajin käytön vaatimuksia - tuottaa mallin mukaan eri ammatillisia tekstilajeja - kirjoittaa ohjattuna ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä saamen kielellä
Hyvä H2	- tarkastelee tekstilajien eri ilmaisutapoja kriittisesti - muokkaa tuottamiaan ammatillisia tekstejä palautteen perusteella - kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä saamen kielellä
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

Kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä toimiminen	
Tyydyttävä T1	- tuntee saamelaisen kulttuurin ominaispiirteitä ja toimii monikulttuurisessa ympäristössä saamen kielen ja kulttuurin tuntemustaan hyödyntäen - tutustuu saamen kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin.
Hyvä H2	- tuntee saamelaisen kulttuurin keskeiset ominaispiirteet ja toimii monikulttuurisessa ympäristössä saamen kielen ja kulttuurin tuntemustaan hyödyntäen - arvioi lukemiaan kirjoja ja kokemiaan muita taidemuotoja.
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.

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 äidinkielentaitoaan.

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
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
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
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

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

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

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

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

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

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.

ARVIOINNIN KOHTEET

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

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

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

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

Äidinkieli, opiskelijan oma äidinkieli

Pakolliset osaamistavoitteet, 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	
Tyydyttävä T1	• toimii tarkoituksenmukaisella tavalla tutuissa vuorovaikutustilanteissa toiset huomioon ottaen • käyttää tilanteen vaatimaa kieltä oman äidinkielen yleiskielen mukaisesti
Hyvä H2	• toimii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toiset huomioon ottaen • käyttää eri tilanteissa omaa äidinkieltä yleiskielen mukaisesti sekä osaa jossakin määrin alan termistöä
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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

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

Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen itselleen tutusta aiheesta • viestii ammattialaansa 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
Kiitettävä K3	• esittää sekä spontaanin että itsenäisesti valmistellun esityksen, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sisällön loogiseksi • toimii joustavasti ammattialaan liittyvissä ryhmätilanteissa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kielellisen identiteetin ymmärtäminen sekä viitotun ja puhutun kielen vertaaminen	
Tyydyttävä T1	- tuntee puhutun ja viitotun kielen keskeiset erot - arvioi kirjoitetun kielen merkitystä viittomakielisille ammatin harjoittamisen kannalta.
Hyvä H2	- tarkastelee kielenkäytön ilmaisutapoja kriittisesti - arvioi kirjoitetun kielen asemaa suhteessa viittomakieleen yhteiskunnassa ja työelämässä.
Kiitettävä K3	- vertaa keskeisiä puhutulle kielelle ominaisia rakenteita viittomakielen vastaaviin - vertailee suomen kielen ja viittomakielen merkitystä monikielisessä yhteiskunnassa sekä työelämän että yksilön 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	
Tyydyttävä T1	• kuuntelee muita ja käyttää puheenvuoroja vuorovaikutustilanteissa • käyttää romanikieltä ymmärrettävästi tutuissa tilanteissa
Hyvä H2	• viestii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toiset huomioon ottaen • käyttää romanikieltä erilaisissa tilanteissa melko monipuolisesti
Kiitettävä K3	• viestii aktiivisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toiset huomioon ottaen • käyttää romanikieltä erilaisissa tilanteissa monipuolisesti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Äidinkieli, ruotsi

Pakolliset osaamistavoitteet, 5 osp

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Valinnaiset osaamistavoitteet, 2 osp

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

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	
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
Hyvä H2	• tulkitsee työhön liittyviä perustekstejä, kuten työ- ja turvallisuusohjeita sekä tuottaa lyhyitä viestejä käyttäen alan ammattisanastoa • selviytyy rutiininomaisista päivittäiseen elämään liittyvistä puhetilanteista, jos puhekumppani puhuu hitaasti ja käyttää selkeää kieltä
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

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

Tunnustaminen

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehysten 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.

ARVIOINNIN KOHTEET

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

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

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

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

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 osaamistavoitteet, 2 osp

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tunnustaminen

Valinnaiset osaamistavoitteet, 2 osp

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

Tyydyttävä T1	
Hyvä H2	
Kiitettävä K3	

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	
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
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
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

Tekstien ymmärtäminen ja tuottaminen	
Tyydyttävä T1	• ymmärtää tavallista sanastoa ja oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä ja työ- ja turvallisuusohjeita • tuottaa työhönsä liittyviä lyhyitä tekstejä
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
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

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

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

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.

Arviointi

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
Tyydyttävä T1	- kertoo itsestään ja työtehtävistään sekä vastaa luontevasti hänelle esitettyihin kysymyksiin - selviytyy yleiskielisistä vuorovaikutustilanteista, joissa käsitellään myös tavanomaisimpia työtehtäviin liittyviä aiheita
Hyvä H2	- osaa viestiä ymmärrettävästi itsestään ja alan työtehtävistä, osallistuu keskusteluun sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita - selviytyy monenlaisista työhön liittyvistä vuorovaikutustilanteista
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

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

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

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

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.

ARVIOINNIN KOHTEET

Viestintä – ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen	
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
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 yksinkertaisia rakenteita
Kiitettävä K3	- ymmärtää keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja toimii niiden mukaan - kertoo työpaikastaan ja työstään sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita

Tekstien ymmärtäminen	
Tyydyttävä T1	- ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä - kirjoittaa ohjattuna mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä
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
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

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

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	
Tyydyttävä T1	• kertoo itsestään ja työstään, esim. tunnistaa työkaluja, ammattinimikkeitä ja työtehtäviä • viestii suullisesti esimerkiksi esittäytyessään arkipäivän ja työelämän tutuissa tilanteissa
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
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

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

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

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

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.

2.35. Visuaalinen myyntityö, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- toteuttaa tuotteen, tuoteryhmän tai palvelun esillepanon tai kampanjan
- ylläpitää ja seuraa esillepanon tai kampanjan ilmettä
- tuottaa asiakasinformaatiota.

Arviointi

1. TYÖPROSESSIEIEN HALLINTA

Oman työn suunnittelu	
Tyydyttävä T1	• valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti • työskentelee ohjatusti päivittäisen työajan puitteissa
Hyvä H2	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti • suunnittelee päivittäisen työajan jakamisen eri työtehtävien välillä
Kiitettävä K3	• suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä omaaloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti • suunnittelee itsenäisesti päivittäisen työajan jakamisen eri työtehtävien välillä • tekee työtehtävät tarvittaessa tärkeysjärjestyksessä

Työn kokonaisuuden hallinta	
Tyydyttävä T1	• työskentelee ohjattuna yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti
Hyvä H2	• työskentelee yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti
Kiitettävä K3	• työskentelee sujuvasti ja yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti

Oman työn arviointi ja kehittäminen	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Hyvä H2	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti
Kiitettävä K3	• arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan

Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	
Tyydyttävä T1	• arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä
Hyvä H2	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä.
Kiitettävä K3	• arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä.

2. TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

Työvälineiden ja menetelmien käyttö	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjatusti visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia • käyttää ohjattuna tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota • hyödyntää ohjattuna kalusteiden ominaisuuksia
Hyvä H2	• käyttää visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia • käyttää tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota • hyödyntää kalusteiden ominaisuuksia
Kiitettävä K3	• käyttää itsenäisesti visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia • soveltaa tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota • hyödyntää kalusteiden ominaisuuksia ja löytää uusia käyttötarkoituksia

Materiaalin hallinta	
Tyydyttävä T1	• käyttää ohjattuna materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön • käyttää ohjattuna graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa
Hyvä H2	• käyttää materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön • käyttää graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa
Kiitettävä K3	• käyttää materiaaleja monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön • hyödyntää monipuolisesti graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa

3. TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

Esillepanon tai kampanjan toteuttaminen	
Tyydyttävä T1	• laittaa esille kokonaisuuden tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta • hakee ohjattuna tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä • soveltaa ohjattuna visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa
Hyvä H2	• laittaa esille vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta • soveltaa käyttöyhteysperiaatetta • hakee tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä • soveltaa visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa
Kiitettävä K3	• laittaa esille elämyksellisiä, vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta • soveltaa käyttöyhteysperiaatetta • hakee monipuolisesti ja tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä • soveltaa itsenäisesti ja monipuolisesti visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa

Esillepanon tai kampanjan ylläpito ja seuranta	
Tyydyttävä T1	- havainnoi ohjattuna esillepanon tai kampanjan ilmettä - laittaa ohjattuna myyntitai esittely-ympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä
Hyvä H2	- seuraa esillepanon tai kampanjan ilmettä ohjeiden mukaisesti - laittaa myynti- tai esittely-ympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä
Kiitettävä K3	- seuraa oma-aloitteisesti esillepanon tai kampanjan ilmettä yrityksen tavoitteiden mukaisesti ja tekee kehittämis ehdotuksia - laittaa myynti- tai esittely-ympäristön kuntoon ja kehittää sitä

Asiakasinformaation tuottaminen	
Tyydyttävä T1	- tuottaa ohjattuna esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota - hahmottaa ohjattuna asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen.
Hyvä H2	- tuottaa esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota - hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen.
Kiitettävä K3	- tuottaa monipuolisesti esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota - hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen ja tekee kehittämis ehdotuksia.

4. ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

Oppiminen ja ongelmaratkaisu	
Tyydyttävä T1	arvioi ohjattuna työtään ja muuttaa työskentelytapojaan
Hyvä H2	arvioi työtään ja muuttaa työskentelytapojaan
Kiitettävä K3	arvioi itsenäisesti työtään ja kehittää työskentelytapojaan

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	noudattaa saamia ohjeita esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta
Hyvä H2	keskustelee esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta
Kiitettävä K3	keskustelee ja neuvottelee esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta

Ammattietiikka	
Tyydyttävä T1	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja
Hyvä H2	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja
Kiitettävä K3	toimii yrityksen arvojen mukaisesti ja noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille - käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia työvälineitä ja työmenetelmiä - työskentelee pääsääntöisesti ergonomisesti.
Hyvä H2	- noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden - varmistaa työvälineiden ja materiaalien turvallisuuden - työskentelee ergonomisesti.
Kiitettävä K3	- noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden - tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä - käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa visuaalisessa myyntityössä toteuttamalla esillepanon tai kampanjan. Toteutustyötä varten visuaalisen markkinoinnin tulee olla suunniteltua ja ohjeistettua. 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.

2.36. 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	
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
Hyvä H2	- tietää kansalaisen perusoikeuksia ja velvollisuuksia Suomessa ja osaa kertoa niistä - seuraa yhteiskunnallista päätöksentekoa ja ilmaisee omia mielipiteitään tarpeelliseksi kokemista asioista - osallistuu opiskelijakunnan tai muiden tahojen järjestämään toimintaan ja vaikuttaa päätöksentekoon omalta osaltaan
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

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

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

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

Yhteiskunnan palvelujen käyttäminen ja kuluttajana toimiminen	
Tyydyttävä T1	• käyttää opiskelijan tarvitsemia palveluja ja ymmärtää, miten palvelut yhteiskunnassa rahoitetaan • tuntee kuluttajan oikeuksia ja velvollisuuksia sekä tietää, mistä saa apua kuluttaja-asioissa.
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.
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.

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	
Tyydyttävä T1	• hakee ohjattuna tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta päätöksenteosta
Hyvä H2	• hakee tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta päätöksenteosta
Kiitettävä K3	• hakee monipuolisesti ja aktiivisesti tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja yhteiskunnallisesta päätöksenteosta

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

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

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

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

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	
Tyydyttävä T1	• hakee työpaikkaa ja tekee työhakemuksen sekä CV:n tarviten jonkin verran ohjausta • toimii työhaastattelussa asiallisesti • pukeutuu toimialan ja työpaikan mukaisesti • tuo esille omaa osaamistaan
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
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

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

Työsopimusjärjestelmän, työsopimuksen ja työlainsäädännön sisällön tunteminen	
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
Hyvä H2	• tuntee oman alan työehdot ja keskeisen työlainsäädännön • varmistaa, että oman työsopimuksen sisältö on sovitun mukainen • toimii työssään oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti
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

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

Työyhteisössä toimiminen	
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.
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.
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.

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

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

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

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

Työn hakeminen kansainvälisiltä työmarkkinoilta	
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.
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.
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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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	
Tyydyttävä T1	• ottaa suunnitelmassaan 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
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

Ravitsemuksen merkityksen sekä tupakoinnin ja päihteiden haittavaikutusten huomioon ottaminen	
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
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
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

Suunnitelman toteuttaminen	
Tyydyttävä T1	• sitoutuu suunnitelmaan ja toteuttaa sitä, arvioi säännöllisesti suunnitelmaansa ja omaa toimintaansa, tekee suunnitelmaan päivityksiä, mutta tarvitsee siinä ajoittain ohjausta
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
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

Opiskelu-, toiminta- ja työkyvyn edistäminen ja ylläpitäminen liikunnan avulla	
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
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
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

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

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

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

Tapaturmien ehkäiseminen, ensiavun antaminen sekä ergonominen toimiminen	
Tyydyttävä T1	- ennakoi mahdollisia tapaturmariskejä liikuntatilanteissa - osaa hakea ja antaa ensiapua tavallisimmissa ensiapua vaativissa tilanteissa - ottaa toiminnassaan huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja toimii ergonomisesti.
Hyvä H2	- ehkäisee toiminnallaan liikuntatapaturmien syntymistä - osaa hakea ja antaa ensiapua - ottaa toiminnassaan huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja toimii ergonomisesti.
Kiitettävä K3	- toimii huolellisesti ja ennaltaehkäisee liikuntatapaturmien syntymistä - osaa hakea ja antaa ensiapua - ottaa toiminnassaan huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja työskentelee erilaisissa ympäristöissä 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	
Tyydyttävä T1	hakee tietoa tavallisimmista terveyshaitoista, toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Hyvä H2	hakee tietoa terveyshaitoista, toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista
Kiitettävä K3	- hakee monipuolisesti tietoa terveyshaitoista, toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista - arvioi kriittisesti saamaansa tietoa

Fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavien tekijöiden huomioon ottaminen	
Tyydyttävä T1	- hakee tietoa fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä - perustelee tiedolla liikunta- ja hyvinvointi-suunnitelmansa ratkaisuja - tarvitsee ajoittain ohjausta suunnitelman toteuttamisessa
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
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

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

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

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

2.37. 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.

Arviointi

TYÖPROSESSIN HALLINTA

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

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

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

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

TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

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

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

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

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

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

Yrityksen työtehtävien tekeminen	
Tyydyttävä T1	• hoitaa itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä joitakin yrityksen toimintaan liittyvistä työtehtävistä, kuten materiaalihankinnat, tuotteiden valmistaminen ja markkinointi, myynti ja jakelu
Hyvä H2	• hoitaa itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä, kuten materiaalihankinnat, tuotteiden valmistaminen ja markkinointi, myynti ja jakelu
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

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

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

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

TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

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

Liikeidean täsmentäminen ja yrityksen toiminnan suunnittelu	
Tyydyttävä T1	- hakee ohjatusti tietoa yrityksen perustamiseen ja valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä - hankkii ohjatusti 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
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

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

ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

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

Vuorovaikutus ja yhteistyö	
Tyydyttävä T1	- osallistuu ryhmän valintojen ja päätösten valmisteluun - arvioi ohjattuna omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä - osallistuu yhteistyöneuvotteluihin 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
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

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

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	
Tyydyttävä T1	- noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta annettujen ohjeiden mukaisesti - varmistaa opastettuna oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden tutuissa tilanteissa.
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.
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.

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.

2.38. 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.

TYÖPROSESSIEIN HALLINTA

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

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

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

TYÖMENETELMIEN, -VÄLINEIDEN JA MATERIAALIN HALLINTA

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

Liiketoimintaympäristön selvittäminen	
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 suunnittelelleen asiakasryhmälle tuotteen tai palvelun kuvaamalla sen tuottamia asiakashyötyjä tarviten ajoittain ohjausta
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 suunnittelelleen asiakasryhmälle kuvaamalla sen tuottamia asiakashyötyjä
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 suunnittelelleen asiakasryhmälle kuvaamalla kattavasti sen tuottamia asiakashyötyjä

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

Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	
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
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
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.

TYÖN PERUSTANA OLEVAN TIEDON HALLINTA

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

Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	
Tyydyttävä T1	• hankkii ohjattuna yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa • hankkii ohjattuna 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.
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.

ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINTAIDOT

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

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

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

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

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.

3. Ammattialan kuvaus

Liiketalouden ja kaupan alaan vaikuttavat välittömästi yhteiskunnalliset muutokset, digitalisaatio ja verkottuminen sekä kansainvälistyminen. Yhteiskunnallisista muutoksista liiketalouden ja kaupan alaan vaikuttavat erityisesti väestön ikääntyminen, yksilöllisyyden korostuminen sekä yritysten ja asiakaskunnan verkostoituminen ja sosiaalisten yhteisöjen merkityksen kasvu.

Perinteiset kaupan ja palvelun yritykset ryhmittyvät uudelleen toimialojen rajat ylittäen. Tästä ovat esimerkkeinä nk. finanssitavaratalojen synty ja pankkipalvelujen lisääntyminen kaupassa. Sähköisillä kauppapaikoilla myydään tavaroiden lisäksi erilaisia pankki-, vakuutus-, matkailu- ja muita palveluja. Sähköinen kaupankäynti muuttaa kaupan ja muiden palveluelinkeinojen rakenteita. Kaikki eri toiminnot tulevat uudella tavalla kilpailun kohteiksi. Logistiikan merkitys kasvaa edelleen. Työryhmä- ja projektityöskentely tulee lisääntymään työelämässä. Hallinto- ja toimistopalvelujen tehtäviin vaikuttaa toimintojen sähköisen tiedonkäsittelyn mahdollistama automatisointi sekä toimintojen ulkoistaminen.

Kansainvälistyminen näkyy yhä enemmän työelämässä ja yrityskulttuureissa. Ulkomaisten yritysten määrä Suomessa lisääntyy nopeasti. Myös suomalaiset yritykset kansainvälistyvät. Kansainvälisen toiminnan lisääntyminen laajentaa ja monipuolistaa liiketalouden ja kaupan alan kaikkea toimintaa. Pääoman ja tavaroiden sekä työvoiman vapaa liikkuminen Euroopassa lisää ja monipuolistaa työyhteisöjä ja alan tehtäviä. Kaupan maailmanlaajuinen vapautuminen lisää myös Euroopan ulkopuolista kilpailua Suomenkin markkinoilla. Suomen lähialueiden talouskasvu tarjoaa monenlaisia mahdollisuuksia myös pienille yrityksille, ja samalla myös suhdanneherkkyyteen on varauduttava. Euroopan Unionin lainsäädännön kehittyminen asettaa liiketaloudelle uusia mahdollisuuksia. Suomen kauppa kehitysmaiden kanssa on lisääntynyt.

Sähköisen liiketoiminnan nopea kehittyminen ja kansainvälistyminen aiheuttavat kaupalle ja palveluille sekä niiden logistiikalle suuria sopeutumisvaatimuksia. Kauppa ketjuuntuu vahvasti, minkä myötä päätöksentekoa siirtyy yksittäisistä toimipaikoista ketjuohjaukseen. Vähittäiskaupalle on ominaista kilpailun jatkuva kiristyminen ja asiakkaiden kasvaviin vaatimuksiin vastaaminen. Niin kaupan kuin palvelujenkin markkinoille tulee uusia, innovatiivisia palveluratkaisuja. Kansainvälinen kanssakäynti ja perinteisten toimialojen rajojen rikkominen muuttaa palveluja ja tuotevalikoimia. Vaatimus ymmärtää erilaisten kulttuurien vaikutus työhön lisääntyy. Asiakaspalvelutyön luonne ja osaamistarpeet muuttuvat. Pelkän tuotteen markkinointi ei enää riitä, vaan ratkaisulähtöisestä palvelusta tulee kiinteä osa tuotetta. Asiakaspalveluosaaminen korostuu, kun asiakaskunnan tuotteiden ja palvelujen turvallisuuteen, terveellisyyteen, eettisyyteen ja ekologisuuteen liittyvät vaatimukset kasvavat.

Tietotekniikan sekä talous- ja toimistopalvelujen sovellusohjelmien nopea kehittyminen mahdollistaa toimistotyöskentelyn automatisoinnin sekä kustannustehokkuuden. Asiakirjojen, raporttien sekä taloushallinnon sovellusten käyttäminen ja siirtyminen osin verkkopohjaisiksi ratkaisuksi edellyttää laaja-alaista tietotekniikan ja kokonaisuuksien hallintaa yhdistettynä taloushallinnon perusosaamiseen. Nykyaikainen toimistotyöskentely ei enää ole paikkaan sidonnaista ja siksi tietokantojen, verkkotyöskentelyn ja mobiililaitteiden hallinta ja ymmärtäminen korostuu toimistotyössä. Tiedon viestiminen sisäisille ja ulkoisille asiakkaille vaatii taitoa tuottaa sisältöä verkkoympäristöön, hyvää suullisen ja kirjallisen viestinnän taitoa sekä esiintymistaitoa; kansainvälisissä organisaatioissa ja tilanteissa myös vieraalla kielellä.

Toisaalta talous- ja toimistopalvelujen työtehtäviä keskitetään palvelukeskuksiin, joissa kirjanpidon, osakirjanpitojen ja palkanlaskennan erityisosaaminen korostuu; toisaalta pk-yrityksillä ja mikroyrityksillä on tarve osaavista, laajat perustaidot omaavista toimistotyöntekijöistä. Toimintaympäristön ja -tapojen muuttumisen sekä Euroopan unionin lainsäädännön vaikutuksesta työlainsäädännön sekä yhteisö-, kirjanpito- ja verolainsäädännön seuraaminen ja soveltaminen on säännösten yksityiskohtaisuuden vuoksi entistä haastavampaa.

Tieto- ja kirjastopalvelut tapahtuvat yhä enemmän verkkoympäristössä, ja verkkopalveluiden tekeminen ja niiden käytön opastaminen ovat keskeinen osa kirjastotyötä. Palvelujen saatavuus tulee olemaan ajasta ja paikasta riippumatonta ja toisaalta fyysisten kirjastotilojen käyttö monipuolistuu. Verkostoitumisen merkitys lisääntyy entisestään ja kirjasto- ja tietopalvelut tulevat

toimimaan tiiviinä yhteisenä verkostona näyttäytyen käyttäjälle yhteisenä palvelukokonaisuutena. Asiakkaiden omatoimisuus kirjaston peruskäytössä lisääntyy ja samalla yksilöllisten palveluiden ja kohdennettujen erityispalveluiden merkitys korostuu.

4. Ammattialan arvoperusta

Liiketalouden ja kaupan alan keskeisiä arvoja ovat hyvä asiakaspalvelu, taloudellinen ja yhteiskunnallinen vastuu sekä vastuu työyhteisöstä ja ympäristöstä.

Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan odotusten ylittäminen on keskeinen arvo liikeelämässä. Tyytyväinen asiakas asioi samassa yrityksessä uudelleen ja kertoo tyytyväisyydestään ystävilleen ja tuttavilleen. Asiakkaiden erinomainen palvelu edellyttää, että yrityksessä tunnetaan asiakkaat ja heidän odotuksensa ja tarpeensa sekä tiedetään, miten kilpailijat toimivat.

Yrityksen menestykseen liittyviä tavoitteita ovat jatkuvuus, kannattavuus ja kasvu. Tuloksellisuus on seurausta tehokkaasta sekä vastuullisesta työskentelystä ja yhteistyöstä.

Yhteiskunnallisen vastuun periaatteisiin kuuluu, että yritys toimii vastuullisesti ja noudattaa eettisesti hyväksytyjä periaatteita kaikissa teoissaan niin työyhteisössään kuin yhteistyökumppaneiden kanssa. Lisäksi yritys noudattaa ostotoiminnassaan eettisiä periaatteita, joiden perustana ovat kansainväliset työelämän normit. Tällä tavalla se varmistaa, ettei tuotteiden valmistukseen liity sosiaalisia epäkohtia.

Yrityksen arvoihin kuuluu myös avoimen ja ihmisiä arvostavan, tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen työyhteisön luominen. Myös työntekijöiltä odotetaan oman ammatin arvostusta, sopeutumiskykyä muuttuvassa yrityselämässä, sitoutumista sekä tehokkuutta työtehtävissä.

Puhtaan ja turvallisen ympäristön sekä luonnonvarojen säilyttäminen edellyttää vastuullista suhtautumista ympäristöasioiden hoitoon. Yrityksen tulee noudattaa ympäristöä koskevia lakeja ja säännöksiä

5. Tutkinnon tavoitteet

Liiketalouden perustutkinnon, merkonomien tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneella on monipuolinen ammattitaito ja hän kehittää sitä jatkuvasti. Hän on luotettava, laatuorientainen, oma-aloitteinen sekä asiakaspalvelu- ja yhteistyöhenkinen. Hän osaa soveltaa oppimiaan taitoja ja tietoja vaihtelevissa työelämän tilanteissa. Hän osaa toimia työssään osana suurempia tehtäväkokonaisuuksia.

Liiketalouden perustutkinnon suorittanut osaa toimia myynnin, kaupan sekä talouden ja toimiston ja kirjaston eri tehtävissä samoin kuin julkishallinnossa, pankeissa ja vakuutusyhtiöissä. Hän voi rakentaa tutkintonsa erilaisista tutkinnon osista ja valinnaisuuden avulla hän voi monipuolistaa tutkintoa eri alojen tarpeisiin. Hänellä on yleistä liiketaloudellista osaamista, hyvät yhteistyö- ja viestintätaidot, kielitaitoa ja tietoteknistä sekä talouden ja kannattavuuden osaamista.

Hän osaa toimia joustavasti ja luovuutta käyttäen myös kansainvälisessä ympäristössä tilanteiden ja asiakkaiden vaatimalla tavalla ottaen huomioon asiakkaiden erilaiset kulttuuritaustat ja olosuhteet.

Hän osaa ottaa toiminnassaan huomioon keskeiset yritystoimintaan ja työsuhteisiin liittyvät lainsäädäntöä, turvallisuutta ja kestävä kehitystä koskevat periaatteet. Tutkinnon suorittaneella on yritystoiminnassa tarvittavat perusvalmiudet toimia itsenäisenä yrittäjänä liiketalouden ja kaupan alan lisäksi myös muilla aloilla.

Liiketalouden perustutkinnon suorittanut osaa ottaa huomioon työn turvallisuuden sekä työkyvyn edistämisen. Hän on ympäristötietoinen, mikä edellyttää tuotteen elinkaariajattelun huomioonottamista ja kykyä vastata asiakkaan esittämiin kysymyksiin tuotteen ympäristöystävällisyydestä.

Lisäksi ammatillisessa peruskoulutuksessa tulee tukea opiskelijoiden kehitystä hyviksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintojen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä tukea elinikäistä oppimista (L 630/98, 5 §).

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. Asiakaspalvelu ja myynnin osaamisala

Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan suorittanut osaa toimia erilaisissa asiakaspalvelun, myynnin ja markkinointiviestinnän tehtävissä. Hän osaa luoda, ylläpitää ja kehittää pitkäaikaisia asiakassuhteita. Hän osaa myydä asiakkaan tarpeita vastaavia ratkaisuja kannattavasti sekä palvella erilaisia asiakkaita. Hän osaa käyttää omassa työssään organisaationsa kilpailukeinoja esimerkiksi toteuttaessaan markkinointiviestintää. Tutkinnon suorittaneella on myös valmiudet kehittyä lähiesimiestehtäviin.

Osaamisalan suorittanut sijoittuu esimerkiksi seuraavanlaisiin asiakaspalvelun ja myynnin työtehtäviin: myyjä, somistaja, myyntineuvottelija, rahoitus- ja vakuutusalan palveluneuvoja, tuoteryhmä- tai osastovastaava, tuote-edustaja, markkinointiassistentti ja myyntisihteeri.

5.2. Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala

Talous- ja toimistopalveluiden osaamisalan suorittanut osaa palvella toimiston sisäistä ja ulkoista asiakasta erilaisissa toimistotehtävissä. Hän osaa hoitaa jotain talouspalvelujen osa-aluetta käyttäen toimiston ja talous- hallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia.

Osaamisalan suorittanut sijoittuu esimerkiksi seuraavanlaisiin taloushallinnon ja toimistopalvelun työtehtäviin: kirjanpitäjä, reskontranhoitaja, laskuttaja, palkanlaskija, palkka-assistentti, toimistoassistentti, toimistosihteeri, käyttäjätukihenkilö, rahoitus- ja vakuutusalan toimihenkilö.

5.3. Tieto- ja kirjastopalvelujen osaamisala

Tieto- ja kirjastopalvelujen osaamisalan suorittanut osaa toimia alan asiakaspalvelun, tietopalvelun ja kokoelman hallinnan tehtävissä myös verkkoympäristössä. Hän osaa toimia työyhteisön jäsenenä ja erilaisissa verkostoissa. Hän osaa ohjata ja opastaa kirjaston ja sen kokoelmien käyttöön, tiedonhallintaan ja sähköiseen asiointiin sekä yksittäisiä asiakkaita että ryhmiä. Hän osaa tiedottaa organisaationsa tapahtumista ja palveluista.

Osaamisalan suorittaneet sijoittuvat esimerkiksi seuraavanlaisiin tieto- ja kirjastopalvelujen työtehtäviin: kirjastovirkailija, kirjastosihteeri, tietopalveluvirkailija, tietopalvelusihteeri ja tietopalveluassistentti

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 terveystieteiden 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-aineistoja.

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 kulttuuri- ja omaavien ihmisten kanssa kotimaassa ja kansainvälisissä toiminnoissa.