

Matkailualan perustutkinto

Matkailualan perustutkinto

Perustutkinnon suorittanut osaa

- toimia matkailualan myynnin, majoituksen tai matkailupalvelujen toteuttamisen asiakaspalvelutehtävissä
- toimia yhteiskuntavastuullisesti ja palvella suomalaisia ja ulkomaisia asiakkaita asiakaslähtöisesti
- hyödyntää hyviä vuorovaikutustaitoja, kielitaitoa ja kulttuurien tuntemusta
- toimia myynti- ja asiakaspalveluhenkisesti, laatu- ja turvallisuustietoisesti, kannattavasti ja tuloksellisesti, vastuullisesti ja kestävän toimintatavan mukaisesti.

Perustutkinnossa voi erikoistua hotellin vastaanoton, matkapalvelujen myynnin tai matkailupalvelujen toteuttamisen työtehtäviin.

Tutkinnon suorittanut **vastaanottovirkailija** osaa

- toimia erilaisin liikeideoin toimivien majoitusliikkeiden asiakaspalvelutehtävissä
- tehdä asiakkaiden huonevarauksia, sisään kirjaamisen ja lähtöselvityksen
- esitellä ja myydä tuotteita ja palveluja
- opastaa paikallisten matkailupalveluiden käytössä.

Tutkinnon suorittanut **matka-asiantuntija** osaa

- toimia myynti- ja neuvontatehtävissä
- suunnitella, tuottaa, markkinoida ja myydä matkatuotteita ja -palveluja
- neuvoa ja opastaa asiakkaita erilaisten matkapalvelujen ostamisessa.

Tutkinnon suorittanut **matkailupalvelujen tuottaja** osaa

- toimia matkailupalvelujen tuotteistamiseen ja toteuttamiseen liittyvissä ohjelma- ja asiakaspalvelutehtävissä
- suunnitella, markkinoida, myydä ja toteuttaa ohjelmapalveluja
- hoitaa ja huoltaa myös palveluissa tarvittavia eläimiä, välineitä, varusteita ja toimintaympäristöä.

Majoituspalvelujen osaamisalan suorittanut **vastaanottovirkailija** työskentelee hotelleissa tai muissa majoitusliikkeissä.

Matkapalvelujen myynnin osaamisalan suorittanut **matka-asiantuntija** työskentelee valtakunnallisissa, alueellisissa tai paikallisissa matkailun myynti- ja neuvontaorganisaatioissa, matka- tai matkailutoimistoissa, myyntipalveluissa, matkailukeskuksissa, keskusvaraamoissa, liikenneyhtiöissä tai myynti- ja neuvontapisteissä.

Matkailupalvelujen osaamisalan suorittanut **matkailupalvelujen tuottaja** työskentelee matkailukeskusten ja -alueiden yrityksissä tai organisaatioissa, ohjelmapalveluyrityksissä, hotelleissa tai maatilamatkailuyrityksissä.

Perusteen nimi	Matkailualan perustutkinto
Määräyksen diaarinumero	OPH-2706-2017
Koulutuskoodit	Matkailualan perustutkinto (381106)
Osaamisalat	Matkailupalvelujen osaamisala (1796) Matkapalvelujen myynnin osaamisala (1799)

Tutkintonimikkeet	Majoituspalvelujen osaamisala (1795) Vastaanottovirkailija (10141) Matkailupalvelujen tuottaja (10061) Matka-asiantuntija (10212)
Voimaantulo	01.08.2018

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	4
2.1. Hotellin vastaanottopalvelut, 40 osp (106255).	4
2.2. Huippuosajana toimiminen, 15 osp (400010).	11
2.3. Kokouspalvelut, 15 osp (106256).	14
2.4. Majoituspalvelut, 15 osp (106257).	19
2.5. Majoitusyrityksen puhtauspalvelut, 15 osp (106258).	22
2.6. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 6 osp (400013).	28
2.7. Matkailualan asiakaspalvelu, 30 osp (106259).	37
2.8. Matkailualan varausjärjestelmien käyttö, 20 osp (106260).	44
2.9. Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, 20 osp (106261).	48
2.10. Matkailupalvelujen toteuttaminen, 40 osp (106262).	50
2.11. Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 30 osp (106263).	56
2.12. Matkapalvelujen myynti, 40 osp (106264).	59
2.13. Opastuspalvelut, 25 osp (106265).	66
2.14. Rakennelmien valmistus ja kunnossapito, 15 osp (106266).	71
2.15. Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti, 25 osp (106267).	74
2.16. Retki- ja luontoruokailupalvelut, 15 osp (106268).	80
2.17. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp (400011).	84
2.18. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp (400012).	87
2.19. Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen, 9 osp (400014).	147
2.20. Yrityksessä toimiminen, 15 osp (400009).	170
2.21. Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp (400008).	172
3. Arviointiasteikko.	175

1. Tutkinnon muodostuminen

Matkailualan perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. Tutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (145 osaamispistettä) ja yhteisistä tutkinnon osista (35 osaamispistettä). Tutkintoon sisältyy pakollinen tutkinnon osa, matkailualan asiakaspalvelu (30 osaamispistettä), yksi osaamisalan pakollinen tutkinnon osa (40 osaamispistettä) ja valinnaisia tutkinnon osia 75 osaamispistettä.

Matkailualan perustutkinto sisältää kolme osaamisalaa:

- majoituspalvelujen osaamisala (vastaanottovirkailija)
- matkapalvelujen myynnin osaamisala (matka-asiantuntija) ja
- matkailupalvelujen osaamisala (matkailupalvelujen tuottaja).

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT 145 OSP
Pakollinen tutkinnon osa 30 osp
Matkailualan asiakaspalvelu, 30 osp, P
Majoituspalvelujen osaamisala 40 osp
Hotellin vastaanottopalvelut, 40 osp, P
Matkailupalvelujen osaamisala 40 osp
Matkailupalvelujen toteuttaminen, 40 osp, P
Matkapalvelujen myynnin osaamisala 40 osp
Matkapalvelujen myynti, 40 osp, P
Valinnaiset tutkinnon osat 75 osp
Kokouspalvelut, 15 osp
Majoituspalvelut, 15 osp
Majoitusyrityksen puhtaustalot, 15 osp
Matkailualan varausjärjestelmien käyttö, 20 osp
Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, 20 osp
Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 30 osp
Opastuspalvelut, 25 osp
Rakennelmien valmistus ja kunnossapito, 15 osp
Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti, 25 osp
Retki- ja luontoruokailupalvelut, 15 osp
Huippuosaajana toimiminen, 15 osp
Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp
Yrityksessä toimiminen, 15 osp
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp
Toisen osaamisalan pakollinen tutkinnon osa 20 osp
<i>Tutkintoon voi sisällyttää toisen osaamisalan pakollisen tutkinnon osan tästä samasta perustutkinnosta. Riippumatta sisällytettävän tutkinnon osan laajuudesta, tutkinnon osan laajuus on tässä kohdassa enintään 20 osaamispistettä.</i>
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa 5-15 osp
<i>Tutkinnon osa sisältää työelämän paikallisten tarpeiden mukaista osaamista, joka soveltuu useamman kuin yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin ammatillisissa tutkinnon osissa.</i>
Tutkinnon osa toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 5-15 osp
<i>Tutkintoon voi sisällyttää tutkinnon osan toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta. Riippumatta sisällytettävän tutkinnon osan laajuudesta, tutkinnon osan laajuus on tässä kohdassa enintään 15 osaamispistettä.</i>
Korkeakouluopinnot 5-15 osp
<i>Tutkinnon osa sisältää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja.</i>

Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja | 1-25 osp

YHTEISET TUTKINNON OSAT | 35 OSP

Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen laajuus on vähintään 11 osaamispistettä, matemaattis-luonnontieteellisen osaamisen laajuus on vähintään 6 osaamispistettä ja yhteiskunta- ja työelämäosaamisen laajuus on vähintään 9 osaamispistettä. Lisäksi yhteisiin tutkinnon osiin tulee sisältyä valinnaisia osaamistavoitteita opiskelijan valitsemasta yhdestä tai useammasta yhteisestä tutkinnon osasta ja tutkinnon osan osa-alueelta tai osa-alueilta siten, että yhteisten tutkinnon osien 35 osaamispisteen laajuus täyttyy.

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp, **P**

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 6 osp, **P**

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen, 9 osp, **P**

Yhteisten tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet | 9 osp

Yhteisten tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet voivat olla tutkinnon perusteissa määrättyjä tai koulutuksen järjestäjän päättämiä muita valinnaisia osaamistavoitteita, jotka tukevat kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden tutkinnon perusteissa määrättyjä tavoitteita. Valinnaisiin osaamistavoitteisiin voidaan sisällyttää myös opiskelijan aiemmin hankkimaa osaamista, joka tukee kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden tutkinnon perusteissa määrättyjä osaamistavoitteita.

2. Tutkinnon osat

2.1. Hotellin vastaanottopalvelut, 40 osp (106255)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua hotellin vastaanoton työvuoron tehtäviin
- käyttää yleisimpiä palaute- ja varauskanavia ja varausjärjestelmää
- vastaanottaa asiakkaita ja kirjata heidät sisään
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- tehdä asiakkaiden lähtöselvityksiä
- tehdä vuoronvaihdon tehtävät
- arvioida omaa työtään ja toimintaansa.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu hotellin vastaanoton työvuoron tehtäviin.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä, mutta tarvitsee apuaperehtyy toisen apuna varaus- ja huonetilanteeseen, saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden tilanteeseen ja toimii yhteistyössä kerroshoidon kanssakunnostaa tarvittaessa ohjeen mukaan hotellihuoneita asiakkaita vartennoudattaa hotellin kestävän kehityksen mukaisia toimintatapojanoudattaa hotellin turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen mukaanperehtyy ohjeen mukaan varaus- ja huonetilanteeseen, saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden tilanteeseen ja toimii yhteistyössä kerroshoidon kanssakunnostaa tarvittaessa omatoimisesti hotellihuoneita asiakkaita vartennoudattaa hotellin kestävän kehityksen mukaisia toimintatapojanoudattaa hotellin turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee, ennakoi ja aikatauluttaa itsenäisesti työvuoronsa työtehtäviäperehtyy aktiivisesti ja oma-aloitteisesti varaus- ja huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden tilanteeseen ja toimii yhteistyössä kerroshoidon kanssakunnostaa tarvittaessa itsenäisesti hotellihuoneita asiakkaita vartennoudattaa oma-aloitteisesti hotellin kestävän kehityksen mukaisia toimintatapojanoudattaa hotellin turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita.

Opiskelija käyttää yleisimpiä palaute- ja varauskanavia ja varausjärjestelmää.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• käyttää toisen apuna yleisimpiä varaus- ja asiakaspalautekanavia• käyttää ohjeen mukaan hotellin varausjärjestelmää• kirjaa ja vahvistaa huonevarauksen• neuvoo ohjeen mukaan asiakasta internetvarauksen tekemisessä• tietää hotellin kanta-asiakasohjelman
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• käyttää yleisimpiä varaus- ja asiakaspalautekanavia• käyttää hotellin varausjärjestelmää• kirjaa ja vahvistaa huonevarauksen ja tietää huonevarauksen varaus- ja peruutusehdot• neuvoo tarvittaessa asiakasta internetvarauksen tekemisessä• tietää hotellin kanta-asiakasohjelman ja tietää, miten sitä käytetään
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• käyttää yleisimpiä varaus- ja asiakaspalautekanavia ja tietää niiden ominaispiirteet• käyttää itsenäisesti hotellin viestintävälineitä• käyttää monipuolisesti hotellin varausjärjestelmää• kirjaa ja vahvistaa huonevarauksen itsenäisesti ja tietää huonevarauksen varaus- ja peruutusehdot• neuvoo tarvittaessa asiakasta internetvarauksen tekemisessä• tietää hotellin kanta-asiakasohjelman ja käyttää sitä.

Opiskelija vastaanottaa asiakkaita ja kirjaa heidät sisään.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa ohjeen mukaan yksittäisen asiakkaan varauksen ja kirjaa asiakkaan saapuneeksi tai auttaa asiakasta sisäänkirjautumisessa käyttää varausjärjestelmää, mutta tarvitsee apua käsittelee ohjattuna ennakoon maksettuja huonevarauksia kertoo palveluista, myy ja varaa niitä on perehtynyt paikkakunnan tärkeimpiin matkailupalveluihin siten, että pystyy kertomaan niistä toimii työryhmän jäsenenä hotellin asiakaspalvelutehtävissä auttaa pyydettyä muiden työpisteiden tehtävissä tiedottaa ohjeen mukaan muutoksista muille työntekijöille ja osastoille noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteessa ylläpitää työympäristön turvallisuutta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa yksittäisen asiakkaan varauksen ja kirjaa asiakkaan saapuneeksi tai auttaa asiakasta sisäänkirjautumisessa käyttää ohjeen mukaan varausjärjestelmää käsittelee ohjeen mukaan ennakoon maksettuja huonevarauksia kertoo hotellin palveluista, suosittelee, myy ja varaa niitä on perehtynyt paikkakunnan matkailupalveluihin siten, että pystyy kertomaan niistä toimii työryhmän jäsenenä ja osittain itsenäisesti hotellin asiakaspalvelutehtävissä auttaa pyydettyä muiden työpisteiden tehtävissä tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteessa ylläpitää ohjeen mukaan työympäristön turvallisuutta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa itsenäisesti yksittäisen asiakkaan varauksen ja kirjaa asiakkaan saapuneeksi tai auttaa asiakasta sisäänkirjautumisessa käyttää monipuolisesti varausjärjestelmää käsittelee itsenäisesti ennakoon maksettuja huonevarauksia kertoo hotellin palveluista, suosittelee, myy ja varaa niitä ja ymmärtää lisämyynnin merkityksen on perehtynyt monipuolisesti paikkakunnan tärkeimpiin matkailupalveluihin siten, että pystyy kertomaan niistä asiakkaille ja osaa suositella niitä toimii työryhmän jäsenenä ja toimii itsenäisesti hotellin asiakaspalvelutehtävissä auttaa tarpeen mukaan oma-aloitteisesti muiden työpisteiden tehtävissä tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteessa

- tuntee työ- ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta.

Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Opiskelija tekee asiakkaiden lähtöselvityksiä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tekee ohjattuna lähtöselvityksen ja laskuttaa yksittäistä asiakasta tai auttaa asiakasta lähtöselvityksen tekemisessä käyttää ohjattuna hotelli- ja maksupäätejärjestelmää käsittelee käteistä ja muita maksuvälineitä ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tekee ohjeen mukaan lähtöselvityksen ja laskuttaa yksittäistä asiakasta tai auttaa asiakasta lähtöselvityksen tekemisessä käyttää ohjeen mukaan hotelli- ja maksupäätejärjestelmää käsittelee käteistä ja muita maksuvälineitä huolellisesti ottaa vastaan yrityksen toimintatavan mukaisesti asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, ottaa vastaan mahdollisen reklamaation ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tekee itsenäisesti lähtöselvityksen ja laskuttaa yksittäistä asiakasta tai auttaa asiakasta lähtöselvityksen tekemisessä käyttää hotelli- ja maksupäätejärjestelmää käsittelee käteistä ja muita maksuvälineitä sujuvasti ja huolellisesti tiedustelee oma-aloitteisesti asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, ottaa vastaan mahdollisen reklamaation hoitaen sen saman tien ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen.

Opiskelija tekee vuoronvaihdon tehtävät.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tekee ohjattuna hotellin vastaanoton vuoronvaihdon tehtävät toimintatavan mukaisesti• ottaa huomioon seuraavan työvuoron ja välittää ohjeen mukaan tarvittavat tiedot eteenpäin
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tekee hotellin vastaanoton vuoronvaihdon tehtävät toimintatavan mukaisesti• ottaa huomioon seuraavan työvuoron ja välittää tarvittavat tiedot eteenpäin toimintaohjeen mukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tekee hotellin vuoronvaihdon tehtäviä, vastaanoton työvuoron tilityksen ja tarvittaessa raportointitehtäviä toimintatavan mukaisesti• ottaa huomioon seuraavan työvuoron ja välittää oma-aloitteisesti tarvittavat tiedot eteenpäin toimintaohjeen mukaisesti.

Opiskelija arvioi omaa työtään ja toimintaansa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstä• ymmärtää saamansa palautteen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstä ja huomioi sen toiminnassaan• arvioi oman toimintansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja muuttaa toimintaansa palautteen pohjalta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstään ja kehittää sen pohjalta omaa toimintaansa• arvioi realistisesti ja oma-aloitteisesti toimintaansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja kehittää toimintaansa palautteen pohjalta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelutehtävissä toimimalla hotellin vastaanotossa työyhteisön jäsenenä. Opiskelija hoitaa hotellin asiakaspalvelua asiakkaiden saapumisen, oleskelun ja lähtemisen yhteydessä. Hän tekee varauksia, vastaanottaa ja laskuttaa asiakkaita käyttäen hotellijärjestelmää sekä opastaa ja neuvoo heitä hotelliin ja paikkakunnan palvelujen käytössä.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.2. Huippuosaajana toimiminen, 15 osp (400010)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- arvioida ja kehittää omaa osaamistaan ja työympäristöään
- työskennellä alan huippuosaamista vaativissa tehtävissä
- huomioida huipputuotannon, -tuotteen tai -palvelun laatuvaatimukset
- toimia alan verkostoissa ja yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Arviointi

Opiskelija arvioi ja kehittää omaa osaamistaan ja työympäristöään.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• arvioi työnsä onnistumista ja omaa osaamistaan• kehittää osaamistaan ja työtapojaan• laatii itselleen yksilöllisen kehityssuunnitelman• sopeutuu muutoksiin ja työskentelee pitkäjänteisesti huippuosaamista vaativissa työtehtävissä• kehittää työympäristöään yhdessä muiden kanssa• toimii luontevasti osana tiimiä ja sopeutuu työyhteisöön
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• arvioi realistisesti työnsä onnistumista ja omaa osaamistaan sekä perustelee arviotaan• kehittää aktiivisesti osaamistaan ja työtapojaan• laatii itselleen yksilöllisen kehityssuunnitelman niin, että se tukee kasvua alan huippuammattilaiseksi• sopeutuu nopeasti muutoksiin ja työskentelee pitkäjänteisesti työtään kehittäen huippuosaamista vaativissa työtehtävissä• tukee yhdessä muiden kanssa työympäristön kehittämistä huippuosaamisen vaatimalle tasolle• toimii aktiivisesti osana tiimiä ja sopeutuu hyvin työyhteisöön
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• arvioi realistisesti työnsä onnistumista ja omaa osaamistaan sekä perustelee arviotaan ja määrittelee kehittämistarpeitaan• kehittää aktiivisesti osaamistaan ja työtapojaan haastavien työtehtävien tasolle• uudistaa aktiivisesti omaa osaamistaan niin, että se tukee kasvua alan huippuammattilaiseksi• ennakoi muutoksia, jotta voi helpommin sopeutua niihin ja työskentelee pitkäjänteisesti työtään itseään kehittäen huippuosaamista vaativissa tehtävissä• arvioi työympäristöään ja antaa siihen kehitysehdotuksia ja palautetta• toimii huippuammattilaisena tiimissä ja jakaa aktiivisesti osaamistaan muille.

Opiskelija työskentelee alan huippuosaamista vaativissa tehtävissä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • käyttää omatoimisesti työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja • työskentelee huolellisesti • hankkii ja käyttää työssä tarvittavaa tietoa omatoimisesti ja kysyy tarvittaessa neuvoa • toimii aika- ja muut käytettävissä olevat resurssit huomioiden kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti • toimii työssään edistäen pysyviä asiakassuhteita • käyttäytyy työpaikan sääntöjen mukaisesti ja noudattaa työaikoja • toimii vastuullisesti ja noudattaa alan ammattieettisiä periaatteita • ottaa vastuun oman toimintansa työturvallisuudesta ja noudattaa työturvallisuusmääräyksiä ja -ohjeita • varmistaa asiakkaiden ja muiden käyttäjien turvallisuuden ohjeiden mukaan • työskentelee ergonomisesti ja pitää työympäristönsä siistinä koko työprosessin ajan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • valitsee omatoimisesti työmenetelmät, työvälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä muuttuvissa tilanteissa • työskentelee huolellisesti, luovasti ja innovatiivisesti • hankkii ja soveltaa työssä tarvittavaa tietoa omatoimisesti ja pystyy ratkomaan ongelmatilanteita yhdessä muiden kanssa • toimii oma-aloitteisesti aika- ja muut käytettävissä olevat resurssit huomioiden kustannustehokkaasti ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi • edistää aktiivisesti toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita • käyttäytyy työpaikan sääntöjen mukaisesti ja noudattaa työaikoja • toimii vastuullisesti ja oma-aloitteisesti alan ammattieettisten periaatteiden mukaan • ottaa vastuun oman toimintansa työturvallisuudesta ja havaitsee ja ilmoittaa työhönsä liittyvät vaarat sekä noudattaa työturvallisuusmääräyksiä ja -ohjeita • varmistaa asiakkaiden ja muiden käyttäjien turvallisuuden itsenäisesti • työskentelee ergonomisesti ja pitää työympäristönsä siistinä koko työprosessin ajan myös haasteellisissa työtilanteissa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • valitsee rohkeasti uusiakin työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja sekä käyttää niitä sujuvasti muuttuvissa tilanteissa • työskentelee järjestelmällisesti, tarkasti ja varmasti sekä luovasti ja innovatiivisesti • hankkii ja soveltaa itsenäisesti työssä tarvittavaa tietoa vaihtelevissa työtilanteissa ja perustelee ratkaisujaan hankkimansa tiedon pohjalta • työskentelee yrittäjämäisellä asenteella huomioiden ajan ja muut käytettävissä olevat resurssit kustannustehokkaasti ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi • edistää itsenäisesti toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita

	<ul style="list-style-type: none"> • käyttäytyy työpaikan sääntöjen mukaisesti ja noudattaa työaikoja • on ylpeä ammatistaan ja osaamisestaan, toimii vastuullisesti ja kehittää työtään alan ammattieettisten periaatteiden mukaan • ottaa vastuun oman ja työtiimin toiminnan työturvallisuudesta, noudattaa työturvallisuusmääräyksiä ja -ohjeita sekä havaitsee ja ilmoittaa työhönsä liittyvät vaarat • varmistaa asiakkaiden ja muiden käyttäjien turvallisuuden aktiivisesti ja muuttuvissa tilanteissa • työskentelee ergonomisesti ja pitää työympäristönsä siistinä koko työprosessin ajan myös haasteellisissa työtilanteissa ja osallistuu työolosuhteiden kehittämiseen.
--	--

Opiskelija huomioi huipputuotannon, -tuotteen tai -palvelun laatuvaatimukset.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • havaitsee poikkeamia • selviytyy tavallisimmista ongelmatilanteista oppimateriaaleja ja ohjekirjoja hyödyntäen • asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä ja aikataulun realistiseksi ja toteuttamiskelpoiseksi huomioiden korkeat laatuvaatimukset • toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • neuvottelee ja etsii ratkaisuja poikkeamille • selviytyy itsenäisesti ongelmatilanteista • asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä ja aikataulun realistiseksi ja toteuttamiskelpoiseksi muuttuvissa olosuhteissa huomioiden korkeat laatuvaatimukset • toimii aktiivisesti yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti ja havaitsee kehittämiskohteita
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • neuvottelee ja etsii ratkaisuja poikkeamille sekä korjaa toimintaa sovittujen ratkaisujen mukaan • selviytyy itsenäisesti ongelmatilanteista ja pystyy perustelemaan valintansa • asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä itsenäisesti ja aikataulun realistiseksi ja vaiheiltaan toteuttamiskelpoiseksi muuttuvissa olosuhteissa huomioiden korkeat laatuvaatimukset ja kykenee tarvittaessa muuttamaan suunnitelmaa • toimii sitoutuneesti yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti sekä kehittää toimintamalleja näiden tavoitteiden aikaansaamiseksi.

Opiskelija toimii alan verkostoissa ja yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• kommunikoi asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä omalla kielellään sekä välttävästi vähintään yhdellä itselleen vieraalla kielellä• tuntee toimialan keskeiset kansalliset verkostot ja tutustuu alansa toimijoihin
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• kommunikoi asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä omalla kielellään sekä vähintään yhdellä itselleen vieraalla kielellä• tuntee toimialan keskeiset kansalliset ja kansainväliset verkostot ja tutustuu alansa toimijoihin
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• kommunikoi sujuvasti asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä omalla kielellään sekä sujuvasti yhdellä itselleen vieraalla kielellä• tuntee toimialan keskeiset kansalliset ja kansainväliset verkostot ja osaa hyödyntää verkostoja työssään.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä toimimalla huippuosaamista vaativissa oman alan työtehtävissä. Osaaminen on mahdollista osoittaa myös kansallisissa ja kansainvälisissä kilpailutilanteissa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.3. Kokouspalvelut, 15 osp (106256)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua asiakaspalvelutilanteisiin kokouspalveluissa
- toimia kokouspalvelun tehtävissä
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtilat sekä huolehtia tilojen viihtyisyydestä.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin kokouspalveluissa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee ja aikatauluttaa ohjattuna työvuoronsa tehtäviä ohjeen ja tilausmääräysten mukaantietää pelastussuunnitelman ja toimii tarvittaessa sen mukaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen ja tilausmääräysten mukaantietää pelastussuunnitelman ja toimii tarvittaessa sen mukaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä itsenäisesti noudattamalla ohjeita ja tilausmääräyksiätietää pelastussuunnitelman ja toimii tarvittaessa sen mukaan.

Opiskelija toimii kokouspalvelun tehtävissä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta • toimii työryhmässä kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan • vastaanottaa kokousasiakkaita, varmistaa tilausmääräyksien tiedot toisen apuna ja tiedottaa poikkeamista ja muutoksista • opastaa tarvittaessa kokousvälineiden ja -palvelujen käytössä • tarjoilee kokousjuomia ja -ruokia kokousaikataulujen mukaisesti • siistii ja järjestää asiakas- ja kokoustiloja kokouksien aikana • varmistaa asiakastyytyväisyyden kokouksien aikana • tietää laskutusprosessin tai kirjaa ohjeen mukaan myynnin laskulle
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden ohjeen mukaan • toimii kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan • vastaanottaa kokousasiakkaita, varmistaa tilausmääräyksien tiedot ohjeen mukaan ja tiedottaa poikkeamista ja muutoksista • opastaa tarvittaessa kokousvälineiden ja -palvelujen käytössä • tarjoilee kokousjuomia ja -ruokia kokousaikataulujen mukaisesti • siistii ja järjestää asiakas- ja kokoustiloja kokouksien aikana • varmistaa asiakastyytyväisyyden kokouksien aikana • tietää laskutusprosessin tai kirjaa myynnin laskulle
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden oma-aloitteisesti • toimii tilannetajuisesti ja itsenäisesti kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan ja ennakoi työtehtäviä • vastaanottaa kokousasiakkaita, varmistaa itsenäisesti tilausmääräyksien tiedot ja tiedottaa poikkeamista ja muutoksista • opastaa asiantuntevasti kokousvälineiden ja -palvelujen käytössä • tarjoilee kokousjuomia ja -ruokia kokousaikataulujen mukaisesti • siistii ja järjestää itsenäisesti asiakas- ja kokoustiloja kokouksien aikana • varmistaa asiakastyytyväisyyden kokouksien aikana ja tekee tarvittavia muutoksia • tietää laskutusprosessin tai kirjaa myynnin laskulle itsenäisesti.

Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Opiskelija siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">siistii ja järjestää ohjattuna asiakas- ja kokoustilat kokouksien jälkeenjärjestää toisen apuna kokoustilojen kalusteet tilaisuuksien jälkeen tarvittavaan pöytämuotoonhuomioi seuraavan työvuoron ja tiedottaa ohjeen mukaan tarvittaessa asiakas- ja myyntitilanteistapuhdistaa ohjeen mukaan toimipaikan koneita ja laitteitahoitaa astiahuollon
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">siistii ja järjestää asiakas- ja kokoustilat kokouksien jälkeenjärjestää kokoustilojen kalusteet tilaisuuksien jälkeen tarvittavaan pöytämuotoonhuomioi seuraavan työvuoron ja tiedottaa ohjeen mukaan asiakas- ja myyntitilanteistapuhdistaa toimipaikan koneita ja laitteitahoitaa astiahuollon oma-aloitteisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">siistii ja järjestää oma-aloitteisesti asiakas- ja kokoustilat kokouksien jälkeenjärjestää itsenäisesti kokoustilojen kalusteet tilaisuuksien jälkeen tarvittavaan pöytämuotoonhuomioi oma-aloitteisesti seuraavan työvuoron ja tiedottaa tarvittaessa asiakas- ja myyntitilanteistapuhdistaa toimipaikan koneita ja laitteita ja hoitaa astiahuollon itsenäisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön kokouspalvelutehtävissä toimimalla majoitus- tai ravitsemisalan yrityksessä tai toimipaikassa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa kokous- ja työtiloja, varmistaa kokousvälineiden toimivuuden, kattaa ja tarjoilee tilausmääräyksien mukaisesti kokousruokia ja -juomia ja huolehtii tilojen viihtyisyydestä.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.4. Majoituspalvelut, 15 osp (106257)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja asiakastiloja ja valmistautua asiakkaiden saapumiseen
- hoitaa varausjärjestelyjä ja vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita
- valmistaa aamiaisia ja laittaa niitä tarjolle tai pakata ja kuljettaa asiakkaille
- laskuttaa asiakkaita tai välittää tietoja laskutusta varten.

Arviointi

Opiskelija kunnostaa ja huoltaa majoitus- ja asiakastiloja ja valmistautuu asiakkaiden saapumiseen.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja huoltaa majoitustilat varausten ja asiakastilanteen mukaan, mutta tarvitsee toisinaan apua • valitsee ja käyttää ohjeen mukaan puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä • huolehtii ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet • huolehtii asiakas- ja työtilojen turvallisuudesta ohjeen mukaan ja noudattaa turvallisuussuunnitelmaa • noudattaa ohjeen mukaan työssään kestävän kehityksen periaatteita
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja huoltaa majoitustilat varausten ja asiakastilanteen mukaan • valitsee ja käyttää itsenäisesti tarkoituksenmukaisia puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä • huolehtii ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet • huolehtii oma-aloitteisesti asiakas- ja työtilojen turvallisuudesta ja noudattaa turvallisuussuunnitelmaa • toimii vastuullisesti ohjeen mukaan ja noudattaa työssään kestävän kehityksen periaatteita
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa ja huoltaa itsenäisesti majoitustilat ja muut asiakastilat varausten ja asiakastilanteen mukaan • valitsee ja käyttää itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tilanteeseen sopivia ja tarkoituksenmukaisia puhtaanapidossa tarvittavia menetelmiä, aineita ja välineitä • huolehtii aktiivisesti ja oma-aloitteisesti ympäristön siisteydestä ja viihtyvyydestä sekä lajittelee jätteet • huolehtii itsenäisesti asiakas- ja työtilojen turvallisuudesta ja noudattaa turvallisuussuunnitelmaa. • toimii vastuullisesti ohjeen mukaan ja noudattaa työssään kestävän kehityksen periaatteita.

Opiskelija hoitaa varausjärjestelyjä ja vastaanottaa ja majoittaa asiakkaita.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tietää yrityksen varauskäytännön ja tärkeimmät varauskanavattekee varauksia ohjattunatervehtii ja huomioi asiakkaat ja palvelee heitä tavanomaisissa tilanteissatiedustelee ohjattuna asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä esittelee asiakkaille yrityksen ja ympäristön palveluja
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tietää yrityksen varauskäytännön ja tärkeimmät varauskanavattekee ja vahvistaa varauksia ohjeen mukaantervehtii, vastaanottaa asiakkaita, huomioi ja palvelee heitä eri tilanteissatiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä esittelee asiakkaiden toiveiden mukaisia yrityksen ja ympäristön palvelujatuntee yrityksen ja yhteistyökumppaneiden tuotteet ja tekee lisämyyntiä ohjeen mukaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tietää yrityksen varauskäytännön ja varauskanavattekee ja vahvistaa itsenäisesti varauksiatervehtii, vastaanottaa asiakkaita ja huomioi heidät yrityksen toimintatavan mukaisesti ja palvelee heitä eri tilanteissa sujuvastitiedustelee asiakkaiden tarpeita ja toiveita oma-aloitteisesti sekä löytää ja esittelee monipuolisesti asiakkaiden toiveiden mukaisia yrityksen ja ympäristön palvelujatuntee yrityksen ja yhteistyökumppaneiden tuotteet ja tekee aktiivisesti lisämyyntiä.

Opiskelija valmistaa aamiaisia ja laittaa niitä tarjolle tai pakkaa ja kuljettaa asiakkaille.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tietää aamiaisen valmistuksessa käytettävät raaka-aineet ja valmistusvälineet ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti tarviten toisinaan apua hoitaa ohjatusti liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa tai pakkaa aamiaiset asiakkaille mukaan tai huolehtii aamiaisen kuljettamisesta asiakkaille noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa hoitaa astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon tarviten toisinaan apua
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tietää aamiaisen valmistuksessa käytettävät raaka-aineet ja valmistusvälineet ja käyttää niitä ohjeen mukaan hoitaa ohjeen mukaan liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa, pakkaa aamiaiset asiakkaille mukaan tai huolehtii aamiaisen kuljettamisesta asiakkaille noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa hoitaa astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon ohjeen mukaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tietää aamiaisen valmistuksessa käytettävät raaka-aineet ja valmistusvälineet ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti hoitaa itsenäisesti liikeidean mukaisen aamiaistarjoilun aamiaishuoneessa, pakkaa aamiaiset asiakkaille mukaan tai huolehtii aamiaisen kuljettamisesta asiakkaille noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa hoitaa astiahuollon ja keittiön puhtaanapidon itsenäisesti.

Opiskelija laskuttaa asiakkaita tai välittää tietoja laskutusta varten.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tietää yleisimmät maksuvälineet ja laskuttaa ohjeen mukaan asiakkaiden käyttämät palvelut antaa asiakkaille tarvittavat dokumentit ohjeen ja yrityksen toimintatavan mukaisesti välittää ohjattuna tiedot laskutusta varten
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tietää yleisimmät maksuvälineet ja laskuttaa asiakkaiden käyttämät palvelut antaa asiakkaille tarvittavat dokumentit yrityksen toimintatavan mukaisesti tietää, mitkä tiedot tulee välittää eteenpäin laskutusta varten
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tietää maksuvälineet ja maksutavat ja laskuttaa itsenäisesti asiakkaiden käyttämät palvelut antaa asiakkaille tarvittavat dokumentit yrityksen toimintatavan ja asiakkaiden toiveen mukaisesti tuntee yrityksen laskutuskäytännön ja välittää tarvittavat tiedot eteenpäin laskutusta varten.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelutehtävissä toimimalla (muualla kuin hotellissa) leirintäalueella, loma- ja mökkikylässä, maaseutumatkailuyrityksessä, hostellissa tai aamiaismajoitusyrityksessä.

Hygieniosaamisen arviointia ei voida mukauttaa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.5. Majoitusyrityksen puhtauspalvelut, 15 osp (106258)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella siivoustehtäviä
- tehdä majoitusyrityksen asiakastilojen ja muiden tilojen siivoustehtäviä
- toimia asiakaspalvelutilanteissa
- noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta
- tehdä jälkitöitä ja arvioida omaa toimintaansa.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee siivoustehtäviä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee työnsä toimintaohjeiden mukaisesti huomioiden majoitusyrityksen toiminnan ja asiakkaiden viihtyisyyden• huomioi ohjattuna suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset• valitsee siivous- ja tekstiilienhuoltomenetelmät sekä siivousaineet ja -välineet siivoustyöhönsä huomioiden pintamateriaalit• noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee työnsä toimintaohjeiden mukaisesti ottaen huomioon majoitusyrityksen toiminnan, varaukset ja asiakkaiden viihtyisyyden• huomioi suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset• valitsee siivoustyöhönsä tarkoituksenmukaiset siivous- ja tekstiilienhuoltomenetelmät sekä siivousaineet ja -välineet huomioiden pintamateriaalit• noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee työnsä itsenäisesti toimintaohjeiden mukaisesti ottaen huomioon majoitusyrityksen toiminnan, varaukset ja asiakkaiden viihtyisyyden• huomioi itsenäisesti suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset• valitsee itsenäisesti sopivat ja tarkoituksenmukaiset siivous- ja tekstiilienhuoltomenetelmät sekä siivousaineet ja -välineet huomioiden pintamateriaalit• noudattaa sovittuja työaikoja sekä sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen toimintatavan mukaisesti.

Opiskelija tekee majoitusyrityksen asiakastilojen ja muiden tilojen siivoustehtäviä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • tekee ohjattuna majoitusyrityksen asiakastilojen ja muiden tilojen siivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä • imuroi ja pyyhkii lattiaita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja sekä puhdistaa tarvittaessa kalusteita • tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon • valitsee ohjattuna siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan • käyttää ohjattuna puhdistusaineita, siivousvälineitä ja -menetelmiä sekä koneita taloudellisesti ja työturvallisesti • huolehtii ohjeistettuna majoitushuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • tekee ohjeiden mukaan majoitusyrityksen asiakastilojen ja muiden tilojen siivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä • imuroi ja pyyhkii lattiaita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja omatoimisesti sekä puhdistaa tarvittaessa kalusteita • tekee omatoimisesti lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon • valitsee ohjeiden mukaan siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja koneita lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan • käyttää ohjeiden mukaan puhdistusaineita, siivousvälineitä ja -menetelmiä sekä koneita tehokkaasti huomioiden työturvallisuuden • huolehtii omatoimisesti majoitushuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta • huolehtii ohjeiden mukaan asiakastilojen ja muiden tilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • tekee omatoimisesti majoitusyrityksen asiakastilojen ja muiden tilojen siivousta toiminnan ja hygieenisyyden edellyttämässä järjestyksessä • imuroi ja pyyhkii lattiaita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja varmistaen laadukkaan lopputuloksen sekä puhdistaa tarvittaessa kalusteita • tekee lähtevän ja jatkavan asiakkaan vuodehuollon itsenäisesti ja laadukkaasti • valitsee omatoimisesti tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, puhdistusaineet ja koneet lian, pintamateriaalien, huoneiden koon ja käyttötarkoituksen sekä käytettävissä olevan ajan mukaan • käyttää omatoimisesti puhdistusaineita, siivousvälineitä ja -menetelmiä sekä koneita taloudellisesti ja tehokkaasti huomioiden työturvallisuuden • huolehtii itsenäisesti majoitushuoneen muiden tarvikkeiden ja tavaroiden riittävydestä ja esillepanosta • huolehtii oma-aloitteisesti asiakastilojen ja muiden tilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä.

Opiskelija toimii asiakaspalvelutilanteissa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee heitä tavanomaisissa tilanteissa • ajoittaa työnsä niin, ettei aiheuta asiakkaille häiriötä • toimii yhteistyökykyisesti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa • tekee työt majoitusyrityksen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä • käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa • raportoi ohjattuna työstään • tarkkailee käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa • ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan • ottaa vastaan asiakaspalautetta • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa yritykseen ja asiakkaisiin
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee heitä eri tilanteissa • ajoittaa omatoimisesti työnsä niin, ettei aiheuta asiakkaille häiriötä • toimii yhteistyökykyisesti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa • tekee työt sujuvasti majoitusyrityksen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein • käyttää sujuvasti työssään tarvittavaa tietotekniikkaa • raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla • tarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa • ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan • ottaa vastaan asiakaspalautetta ja tiedottaa palautteesta eteenpäin • toimii luontevasti hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa yritykseen ja asiakkaisiin
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • tervehtii ja huomioi asiakkaat työn lomassa ja palvelee heitä asiakaslähtöisesti • ajoittaa sujuvasti ja itsenäisesti työnsä niin, ettei aiheuta asiakkaille häiriötä • toimii yhteistyökykyisesti ja luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa • tekee työt itsenäisesti majoitusyrityksen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein • käyttää ammattimaisesti työssään tarvittavaa tietotekniikkaa • raportoi itsenäisesti työstään tilanteen vaatimalla tavalla • tarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa • ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta itsenäisesti • ottaa vastaan asiakaspalautetta, tiedottaa palautteen eteenpäin ja keskustelee siitä työyhteisössä • toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti

- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa yritykseen ja asiakkaisiin.

Opiskelija noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • toimii ohjattuna työssään puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan • käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita • huolehtii ohjattuna, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille • käyttää ja säilyttää avaimia huolellisesti ja tietää niihin liittyvät turvallisuusriskit
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • toimii ohjeiden mukaan työssään puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan • käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita • huolehtii ohjeen mukaan, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille • tarkistaa omatoimisesti huonesiivouksen lopputuloksen • käyttää ja säilyttää avaimia huolellisesti tiedostaen niihin liittyvät turvallisuusriskit
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • toimii työssään puhdistusaineiden ja laitteiden käyttöturvallisuustiedotteiden mukaan • käyttää tarvittavia suojaimia sekä tarkoituksenmukaisia suojavaatteita ja työjalkineita • huolehtii omatoimisesti, ettei työskentelystä aiheudu törmäämis-, kompastumis- tai kemiallista vaaraa asiakkaille • tarkistaa itsenäisesti huonesiivouksen lopputuloksen • käyttää ja säilyttää avaimia huolellisesti ja turvallisesti tiedostaen niihin liittyvät turvallisuusriskit.

Opiskelija tekee jälkitöitä ja arvioi omaa toimintaansa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• puhdistaa ja huoltaa ohjattuna käyttämiään siivousvälineitä ja järjestää ne paikoilleen• huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä• lajittelee toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan• toimii kestävän toimintatavan mukaisesti• vastaanottaa palautetta oman toimintansa laadusta ja lopputuloksesta asiakkailta ja työyhteisöstä• ymmärtää saamansa palautteen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• puhdistaa ja huoltaa käyttämänsä siivousvälineet ja järjestää ne paikoilleen• huolehtii omatoimisesti huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä• lajittelee toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan• toimii kestävän toimintatavan mukaisesti• vastaanottaa palautetta oman toimintansa laadusta ja lopputuloksesta asiakkailta ja työyhteisöstä ja huomioi sen toiminnassaan• arvioi realistisesti oman toimintansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja muuttaa toimintaansa palautteen pohjalta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• puhdistaa ja huoltaa omatoimisesti käyttämänsä siivousvälineet ja järjestää ne huolellisesti paikoilleen• huolehtii itsenäisesti huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä• lajittelee omatoimisesti toiminnassa syntyneet jätteet yrityksen ohjeiden mukaan• toimii kestävän toimintatavan mukaisesti• vastaanottaa palautetta oman toimintansa laadusta ja lopputuloksesta asiakkailta ja työyhteisöstä ja kehittää sen pohjalta omaa toimintaansa• arvioi realistisesti ja oma-aloitteisesti toimintaansa ja kehittää sitä saamansa palautteen pohjalta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä siivoamalla majoitusyrityksen erilaisia asiakastiloja, kuten majoitus-, seurustelu-, wc- ja peseytymistiloja. Hän imuroi ja pyyhkii lattiaita, pyyhkii tasoja ja kosketuspintoja, puhdistaa tarvittaessa kalusteita sekä tekee vuodehuoltoa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.6. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 6 osp (400013)

Matematiikka ja matematiikan soveltaminen

Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

Opiskelija osaa

- tehdä laskutoimituksia ja mittayksiköiden muunnokset ja soveltaa talousmatematiikkaa oman alan ja arkielämän edellyttämässä laajuudessa
- tehdä havaintoja ja päätelmiä kuvioiden ja kappaleiden geometrisista ominaisuuksista
- käyttää loogista päättelykykyä, yhtälöitä ja tarvittavia teknisiä apuvälineitä matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen
- arvioida tulosten oikeellisuutta ja suuruusluokkaa sekä käytettyä ratkaisumenetelmää
- arvioida oman alan matemaattista osaamistaan.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija tekee laskutoimituksia ja mittayksiköiden muunnokset sekä soveltaa talousmatematiikkaa oman alan ja arkielämän edellyttämässä laajuudessa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• laskee omaan alaan ja arkielämään liittyvät laskutoimitukset, kuten peruslaskutoimitukset ja prosenttilaskut• toteuttaa mittayksiköiden muunnokset• tekee ohjeiden avulla yksinkertaisia arki- ja työelämään liittyviä talousmatematiikan laskelmia• havaitsee suureiden välisiä riippuvuuksia ja verrannollisuuksia
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• suorittaa sujuvasti oman alan ja arkielämään liittyvät laskutoimitukset, kuten peruslaskutoimitukset ja prosenttilaskut• toteuttaa itsenäisesti mittayksiköiden muunnokset• tekee yksinkertaisia arki- ja työelämään liittyviä talousmatematiikan laskelmia• havaitsee ja tunnistaa suureiden välisiä riippuvuuksia ja verrannollisuuksia
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• soveltaa oman alan ja arkielämään tarvittavia laskutoimituksia, kuten peruslaskutoimituksia ja prosenttilaskuja, sekä arvioi tulosten tarkkuustasoa• toteuttaa itsenäisesti ja sujuvasti mittayksiköiden muunnokset• tekee arki- ja työelämään liittyviä talousmatematiikan laskelmia ja tekee vertailujen pohjalta perusteltuja johtopäätöksiä• ymmärtää suureiden välisen riippuvuuden ja verrannollisuuden.

Opiskelija tekee havaintoja ja päätelmiä kuvioiden ja kappaleiden geometrisista ominaisuuksista.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • laskee tavanomaisimmat pinta-ala- ja tilavuuslaskutoimitukset • ratkaisee käytännön ongelmia geometriaa hyväksi käyttäen tarviton ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • laskee sujuvasti tavanomaisimmat pinta-ala- ja tilavuuslaskutoimitukset • ratkaisee alan käytännön ongelmia geometriaa hyväksi käyttäen
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • soveltaa työtehtäviin pinta-ala- ja tilavuuslaskutoimituksia ja arvioi tuloksia • ratkaisee oman alan käytännön ongelmia geometriaa hyväksi käyttäen.

Opiskelija käyttää loogista päättelykykyä, yhtälöitä ja tarvittavia teknisiä apuvälineitä matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • ratkaisee omaan alaan liittyviä, keskeisiä matemaattisia ongelmia hyödyntäen peruslaskutoimituksia • käyttää yksinkertaisia matemaattisia yhtälöitä yksinkertaisten matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen tarvitun ajoittain ohjausta • käyttää laskinta ja muita teknisiä apuvälineitä, kuten matemaattisia ohjelmistoja, työtehtäviin liittyvien matemaattisten perustehtävien ratkaisemiseen • hyödyntää ohjeen mukaan taulukoita ja piirroksia työelämän tehtävien ratkaisemiseen • käsittelee tilastollisia aineistoja ja tulkitsee tunnuslukuja tarvitun ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • ratkaisee omaan alaan liittyviä ongelmia matemaattisten menetelmien avulla • käyttää yksinkertaisia matemaattisia yhtälöitä yksinkertaisten matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen • käyttää sujuvasti laskinta ja muita apuvälineitä, kuten matemaattisia ohjelmistoja, ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseen • hyödyntää taulukoita ja piirroksia työelämän tehtävien ratkaisemiseen • käsittelee itsenäisesti tilastollisia aineistoja ja tulkitsee tunnuslukuja
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • soveltaa matemaattisia menetelmiä omaan alaan liittyvien ongelmien asetteluun ja ratkaisemiseen sekä arvioi tulosten luotettavuutta ja tarkkuustasoa • käyttää matemaattisia yhtälöitä matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen • hyödyntää monipuolisesti ja tehokkaasti laskimen ja muiden apuvälineiden, kuten matemaattisten ohjelmistojen, ominaisuuksia ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseen • hyödyntää taulukoita, piirroksia ja muuta tilastollisesti tuotettua materiaalia työelämän matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen • käsittelee itsenäisesti ja sujuvasti tilastollisia aineistoja ja tulkitsee tunnuslukuja.

Opiskelija arvioi tulosten oikeellisuutta ja suuruusluokkaa sekä käytettyä ratkaisumenetelmää.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tarkistaa tulosten oikeellisuuden ja niiden suuruusluokan arvioi käytetyn ratkaisumenetelmän käyttökelpoisuutta tarviton ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tarkistaa tulosten oikeellisuuden ja niiden suuruusluokan sekä tunnistaa mahdollisia virhelähteitä arvioi johdonmukaisesti käytetyn ratkaisumenetelmän käyttökelpoisuutta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tarkistaa tulosten oikeellisuuden ja suuruusluokan mahdolliset virhelähteet huomioiden arvioi johdonmukaisesti käytetyn ratkaisumenetelmän käyttökelpoisuutta ja arvioi mahdollisia muita ratkaisumenetelmiä tulosten aikaansaamiseksi.

Opiskelija arvioi oman alan matemaattista osaamistaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa oman alan kannalta merkitykselliset matemaattiset vahvuutensa ja kehittämiskohteensa perustellusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa oman alan kannalta merkitykselliset matemaattiset vahvuutensa ja kehittämiskohteensa perustellusti ja johdonmukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa oman alan kannalta merkitykselliset matemaattiset vahvuutensa ja kehittämiskohteensa perustellusti ja johdonmukaisesti sekä esittää matemaattisen osaamisen kehittämistapoja.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- ratkaista omaan alaan liittyviä matemaattisia ongelmia päättelöllä, yhtälöillä ja kuvaajien avulla
- hankkia, ryhmitellä ja tulkita matemaattista tietoa
- tuottaa tilastoaineistosta informaatiota, tulkita graafisia esityksiä ja laskea todennäköisyyksiä
- arvioida matemaattisten ratkaisujen oikeellisuutta ja tuloksen suuruusluokkaa
- soveltaa arki- ja työelämässä tarvittavaa talousmatematiikkaa
- arvioida matemaattista osaamistaan.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija ratkaisee omaan alaan liittyviä matemaattisia ongelmia päättelemällä, yhtälöillä ja kuvaajien avulla.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ratkaisee omaan alaan liittyviä matemaattisia ongelmia päättelemällä tarviton ajoittain ohjausta• käyttää yksinkertaisia matemaattisia yhtälöitä omaan alaan liittyvien matemaattisten ongelmien ratkaisemisessa• hyödyntää ohjeen mukaan taulukoita ja piirroksia alakohtaisissa tehtävissä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• ratkaisee omaan alaan liittyviä matemaattisia ongelmia päättelemällä• ratkaisee tavanomaisia arkielämään ja omaan alaan liittyviä ongelmia matemaattisesti• hyödyntää yhtälöitä, taulukoita ja piirroksia alakohtaisissa tehtävissä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• ratkaisee itsenäisesti ja johdonmukaisesti omaan alaan liittyviä matemaattisia ongelmia päättelemällä• mallintaa ja ratkaisee arkielämään ja omaan alaan liittyviä ongelmia matemaattisesti• hyödyntää yhtälöitä, taulukoita ja piirroksia alakohtaisissa tehtävissä arvioiden niiden käytettävyyttä.

Opiskelija hankkii, ryhmittelee ja tulkitsee matemaattista tietoa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa omaan alaan liittyvää keskeistä matemaattista tietoa• kerää ja ryhmittelee graafista ja taulukoitua tietoa eri lähteistä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa ja vertailee omaan alaan liittyvää matemaattista tietoa tarpeen mukaan käyttäen lähteenä tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä• kerää, ryhmittelee ja analysoi graafista ja taulukoitua tietoa eri lähteistä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa, arvioi ja tekee johtopäätöksiä omaan alaan liittyvästä matemaattisesta tiedosta• kerää tietoa monipuolisesti soveltaen ja käyttäen tiedonlähteenä tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ja ryhmittelee niiden pohjalta tietoa erilaisiin tarpeisiin.

Opiskelija tuottaa tilastoaineistosta informaatiota, tulkitsee graafisia esityksiä ja laskee todennäköisyyksiä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • tuottaa ohjattuna tilastoaineistosta keskeisimpiä tunnuslukuja • ymmärtää todennäköisyyslaskennan merkityksen työssään ja laskee yksinkertaisia todennäköisyyksiä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • tuottaa alaan liittyvästä tilastoaineistosta keskeisimpiä tunnuslukuja • ymmärtää todennäköisyyslaskennan merkityksen työssään ja laskee todennäköisyyksiä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • tuottaa itsenäisesti alaan liittyvästä tilastoaineistosta keskeisimpiä tunnuslukuja • ymmärtää todennäköisyyslaskennan merkityksen työssään ja laskee itsenäisesti todennäköisyyksiä.

Opiskelija arvioi matemaattisten ratkaisujen oikeellisuutta ja tuloksen suuruusluokkaa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • varmistaa yksinkertaisten matemaattisten ratkaisujen oikeellisuuden ja hahmottaa tuloksen suuruusluokan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • varmistaa matemaattisten ratkaisujen oikeellisuuden ja päättelee tuloksen suuruusluokan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • varmistaa monivaiheisten matemaattisten ratkaisujen oikeellisuuden ja päättelee tuloksen suuruusluokan.

Opiskelija soveltaa arki- ja työelämässä tarvittavaa talousmatematiikkaa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • tekee yksinkertaisia kustannus- ja kannattavuusvertailuja
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • tekee kustannus- ja kannattavuusvertailuja ja tekee vertailujen pohjalta johtopäätöksiä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • tekee monivaiheisia kustannus- ja kannattavuusvertailuja ja tekee vertailujen pohjalta perusteltuja johtopäätöksiä.

Opiskelija arvioi matemaattista osaamistaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa omat vahvuutensa ja kehittämiskohteensa matemaattisessa osaamisessaan perustellusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa ja arvioi omia vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan matemaattisessa osaamisessaan perustellusti ja johdonmukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa ja arvioi omaa matemaattista osaamistaan perustellusti ja johdonmukaisesti sekä esittää matemaattisen osaamisen kehittämistapoja.

Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Opiskelija osaa

- tunnistaa keskeiset fysiikan käsitteet ja soveltaa niitä arki- ja työelämässä
- huomioida kemialliset aineet ja niiden ominaisuudet työssään
- arvioida oman alan fysiikan ja kemian osaamistaan.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija tunnistaa keskeiset fysiikan käsitteet ja soveltaa niitä arki- ja työelämässä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> kuvaava tavanomaisia fysiikan ilmiöitä keskeisillä käsitteillä yhdistää tavanomaiset, fysiikan ilmiöihin liittyvät ominaisuudet ja suureet toisiinsa tarviten ajoittain ohjausta käyttää fysiikan taitojaan työssään ohjatusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> kuvaava ja perustelee fysiikan ilmiöitä keskeisillä käsitteillä yhdistää tavanomaiset, fysiikan ilmiöihin liittyvät ominaisuudet ja suureet toisiinsa käyttää fysiikan taitojaan työssään monipuolisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> kuvaava ja perustelee monipuolisesti fysiikan ilmiöitä keskeisillä käsitteillä yhdistää fysiikan ilmiöihin liittyvät ominaisuudet ja suureet toisiinsa soveltaa fysiikan taitojaan monipuolisesti työssään.

Opiskelija huomioi kemialliset aineet ja niiden ominaisuudet työssään.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • kuvaa tavanomaisia kemiallisia ilmiöitä keskeisillä käsitteillä • ottaa huomioon työssään käytettävien tavallisimpien kemiallisten aineiden ominaisuudet ja mahdolliset ympäristöriskit • käsittelee kemiallisia aineita niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • kuvaa ja perustelee kemiallisia ilmiöitä keskeisillä käsitteillä • ottaa huomioon työssään käytettävien kemiallisten aineiden ominaisuudet ja mahdolliset ympäristöriskit • käsittelee kemiallisia aineita niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • kuvaa ja perustelee monipuolisesti kemiallisia ilmiöitä keskeisillä käsitteillä • ottaa vastuullisesti huomioon työssään käytettävien kemiallisten aineiden ominaisuudet ja mahdolliset ympäristöriskit • käsittelee kemiallisia aineita niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta.

Opiskelija arvioi oman alan fysiikan ja kemian osaamistaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa oman alan kannalta merkitykselliset vahvuutensa ja kehittämiskohteensa fysiikassa ja kemiassa perustellusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa oman alan kannalta merkitykselliset vahvuutensa ja kehittämiskohteensa fysiikassa ja kemiassa perustellusti ja johdonmukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa oman alan kannalta merkitykselliset vahvuutensa ja kehittämiskohteensa fysiikassa ja kemiassa perustellusti ja johdonmukaisesti sekä esittää osaamisen kehittämistapoja.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- kuvata ja selittää ilmiöitä fysiikan käsitteiden ja lainalaisuuksien avulla omalla alallaan
- tehdä kokeellisia mittauksia ja havaintoja omaan alaan liittyvistä fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä
- käsitellä kokeellisia mittaustuloksia ja analysoida havaintoja oman alan fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä
- arvioida fysiikan ja kemian osaamistaan.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija kuvaa ja selittää ilmiöitä fysiikan käsitteiden ja lainalaisuuksien avulla omalla alallaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• kuvaa ja selittää lämpöoppiin, mekaniikkaan, aalto-oppiin ja sähköoppiin liittyviä käsitteitä ja lainalaisuuksia työtehtävissään tarviton ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• kuvaa ja selittää johdonmukaisesti lämpöoppiin, mekaniikkaan, aalto-oppiin ja sähköoppiin liittyviä käsitteitä ja lainalaisuuksia työtehtävissään
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• kuvaa ja selittää itsenäisesti lämpöoppiin, mekaniikkaan, aalto-oppiin ja sähköoppiin liittyviä käsitteitä ja lainalaisuuksia työtehtävissään.

Opiskelija tekee kokeellisia mittauksia ja havaintoja omaan alaan liittyvistä fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä tarviton ajoittain ohjausta• hankkii tietoa kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteista tarviton ajoittain ohjausta• tekee mittauksia ja kokeellisia havaintoja alalle soveltuvia menetelmiä ja välineitä käyttäen, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä• hankkii tietoa arkielämään ja omaan alaan liittyvistä kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteista• tekee itsenäisesti mittauksia ja kokeellisia havaintoja alalle soveltuvia menetelmiä ja välineitä käyttäen
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• laskee itsenäisesti pitoisuuksia ja aineiden määriä• hankkii tietoa kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteista monipuolisia tietolähteitä hyödyntäen• suunnittelee ja tekee itsenäisesti mittauksia ja kokeellisia havaintoja alalle soveltuvia menetelmiä ja välineitä käyttäen.

Opiskelija käsittelee kokeellisia mittaustuloksia ja analysoi havaintoja oman alan fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • esittää keskeiset tulokset taulukoilla ja graafisilla esityksillä • arvioi mittaustulosten luotettavuutta tarviten ajoittain ohjausta • määrittelee mahdollisia virhetekijöitä ja ilmoittaa tuloksen riittävällä tarkkuudella tarviten ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • esittää keskeiset tulokset taulukoilla ja graafisilla esityksillä • arvioi mittaustulosten luotettavuutta johdonmukaisesti • määrittelee mahdollisia virhetekijöitä ja ilmoittaa tuloksen riittävällä tarkkuudella
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • esittää keskeiset tulokset taulukoilla ja graafisilla esityksillä havainnollisesti • arvioi itsenäisesti mittaustulosten luotettavuutta ja tekee niistä johtopäätöksiä • määrittelee mahdollisia virhetekijöitä ja ilmoittaa tuloksen oikealla tarkkuudella.

Opiskelija arvioi fysiikan ja kemian osaamistaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa omat vahvuudet ja kehittämiskohteet fysiikan ja matematiikan osaamisessaan perustellusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa ja arvioi omia vahvuuksia ja kehittämiskohteita fysiikan ja kemian osaamisessaan perustellusti ja johdonmukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa ja arvioi omaa fysiikan ja kemian osaamistaan perustellusti ja johdonmukaisesti sekä esittää osaamisen kehittämistapoja.

2.7. Matkailualan asiakaspalvelu, 30 osp (106259)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua matkailu- tai majoitusyrityksen asiakaspalvelutilanteisiin
- käyttää tieto- ja viestintätekniiikkaa työssään
- vastaanottaa asiakkaita, selvittää kotimaisten ja kansainvälisten asiakkaiden tarpeita ja palvella heitä
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- tehdä yhteistyötä matkailualan yritysten ja organisaatioiden kanssa
- päättää asiakaspalvelutilanteen ja tehdä jälkitoimia
- arvioida omaa työtään ja toimintaansa.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu matkailu- tai majoitusyrityksen asiakaspalvelutilanteisiin.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• noudattaa sovittuja työaikoja• suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjattuna• tietää tärkeimmät matkailuelinkeinon kehitysvaiheet, toimijat ja nykytilanteen• tietää Suomen matkailualueet ja nimeää joitakin matkailualueiden tärkeimpiä vetovoimatekijöitä• perehtyy keskeisiin paikallisiin matkailu- ja majoitustuotteisiin ja -palveluihin niin, että pystyy ohjeen mukaan esittelemään eri yritysten tuottamia palveluja asiakkaille• toimii kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti ohjatusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• noudattaa sovittuja työaikoja• suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut ohjeen mukaan• tietää matkailuelinkeinon kehitysvaiheet, nykytilanteen, tärkeimmät toimijat ja toimintatavat• tietää Suomen matkailualueet ja esittelee niiden tärkeimmät vetovoimatekijät• perehtyy keskeisiin paikallisiin matkailu- ja majoitustuotteisiin ja palveluihin niin, että pystyy esittelemään eri yritysten tuottamia palveluja asiakkaille• toimii kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti noudattaen yrityksen ohjeistusta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• noudattaa sovittuja työaikoja• suorittaa työtehtävänsä edellyttämät esivalmistelut itsenäisesti• tietää matkailuelinkeinon kehitysvaiheet, nykytilanteen, tulevaisuuden näkymät, tärkeimmät toimijat ja toimintatavat• tietää monipuolisesti Suomen matkailualueiden vetovoimatekijät, esittelee ne ja kertoo niistä asiantuntevasti• perehtyy paikallisiin matkailu- ja majoitustuotteisiin ja palveluihin niin, että osaa oma-aloitteisesti esitellä niitä asiakkaille• toimii itsenäisesti kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti.

Opiskelija käyttää tieto- ja viestintätekniikkaa työssään.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailualan yleisimmät tietolähteet ja sanaston, hakee tietoa eri lähteistä ohjatusti ja hyödyntää sitä asiakaspalvelussa• käyttää tavanomaisia tietoteknisiä laitteita, sovelluksia ja ohjelmia• tietää yleisimmät matkailualan sosiaalisen median kanavat
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailualan yleisimmät tietolähteet ja sanaston, hakee tietoa eri lähteistä ohjeen mukaan ja hyödyntää sitä asiakaspalvelussa• käyttää yleisimpiä tietoteknisiä laitteita, sovelluksia ja ohjelmia• tietää yleisimmät matkailualan sosiaalisen median kanavat ja osaa käyttää niitä• tietää yrityksen käyttämiä markkinointi- ja myyntikanavia ja sovelluksia
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• käyttää monipuolisesti matkailualan yleisimpiä tietolähteitä ja sanastoa ja hyödyntää niitä omatoimisesti asiakaspalvelussa• käyttää monipuolisesti tietoteknisiä laitteita, sovelluksia ja ohjelmia ja soveltaa niitä työssään• tietää yleisimmät matkailualan sosiaalisen median kanavat ja käyttää niitä monipuolisesti• tietää ja hyödyntää monipuolisesti yrityksen käyttämiä markkinointi- ja myyntikanavia ja sovelluksia.

Opiskelija vastaanottaa asiakkaita, selvittää kotimaisten ja kansainvälisten asiakkaiden tarpeita ja palvelee heitä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • toimii asiallisesti ja selviytyy tutuista palvelutilanteista asiakkaiden kanssa • selvittää ohjatusti asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä • toimii matkailu- tai majoitusyrityksen liikeidean mukaisesti ja noudattaa ohjattuna palvelumallia • palvelee ohjattuna kansainvälisiä tai eri kulttuuritaustaisia asiakkaita • noudattaa vaihtolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • huolehtii ohjattuna asiakasturvallisuudesta ja henkilökohtaisesta työturvallisuudesta • hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • toimii asiallisesti ja selviytyy palvelutilanteista asiakkaiden kanssa • selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita kyselemällä ja suosittelee sopivia palveluja • toimii matkailu- tai majoitusyrityksen liikeidean mukaisesti ja noudattaa palvelumallia • palvelee ohjeen mukaan kansainvälisiä tai eri kulttuuritaustaisia asiakkaita • noudattaa vaihtolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • huolehtii asiakasturvallisuudesta ja henkilökohtaisesta työturvallisuudesta • hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • toimii asiallisesti ja selviytyy itsenäisesti palvelutilanteista asiakkaiden kanssa • selvittää asiakkaan tarpeita, erityistarpeita ja toiveita kyselemällä ja suosittelee sopivia palveluja • toimii matkailu- tai majoitusyrityksen liikeidean mukaisesti ja toimii luontevasti palvelumallin mukaan • palvelee itsenäisesti kansainvälisiä tai eri kulttuuritaustaisia asiakkaita • noudattaa vaihtolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • huolehtii itsenäisesti asiakasturvallisuudesta ja henkilökohtaisesta työturvallisuudesta • hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot ja käyttää niitä tarvittaessa.

Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Opiskelija tekee yhteistyötä matkailualan yritysten ja organisaatioiden kanssa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tietää yrityksen yhteistyökumppaneitatietää tärkeimpien yhteistyökumppaneiden palvelutarjontaatekee ohjattuna yhteistyötä yhteistyökumppaneiden, sidosryhmien tai organisaatioiden kanssa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tietää yrityksen yhteistyökumppaneitatietää tärkeimpien yhteistyökumppaneiden palvelutarjontaa ja hyödyntää sitä ohjeen mukaantekee yhteistyötä yhteistyökumppaneiden, sidosryhmien tai organisaatioiden kanssa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tietää yrityksen yhteistyökumppanittietää yhteistyökumppaneiden palvelutarjonnan ja hyödyntää sitä työssääntekee oma-aloitteisesti yhteistyötä yhteistyökumppaneiden, sidosryhmien tai organisaatioiden kanssa sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Opiskelija päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälkitoimia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tekee ohjattuna tarvittavia jälkitoimenpiteitä• ottaa ohjeen mukaan huomioon seuraavan työvuoron ja välittää tarvittavat tiedot eteenpäin• ottaa vastaan palautetta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tekee ohjeen mukaan tarvittavia jälkitoimenpiteitä• ottaa huomioon seuraavan työvuoron ja välittää tarvittavat tiedot eteenpäin• tiedustelee ja ottaa vastaan palautetta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tekee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarvittavia jälkitoimenpiteitä• ottaa huomioon seuraavan työvuoron ja välittää omatoimisesti tarvittavat tiedot eteenpäin• tiedustelee ja ottaa vastaan palautetta oma-aloitteisesti.

Opiskelija arvioi omaa työtään ja toimintaansa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstä• ymmärtää saamansa palautteen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstä ja huomioi sen toiminnassaan• arvioi oman toimintansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja muuttaa toimintaansa palautteen pohjalta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstään ja arvioi ja kehittää sen pohjalta omaa toimintaansa• arvioi realistisesti ja oma-aloitteisesti toimintaansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja kehittää toimintaansa palautteen pohjalta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelutehtävissä toimimalla matkailuyrityksessä tai organisaatiossa, joita voivat olla matkailu- tai matkatoimisto, ohjelmanpalveluyritys, majoitusalan yritys, leirintäalue, maaseutumatkailuyritys tai matkailualueella toimiva organisaatio.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.8. Matkailualan varausjärjestelmien käyttö, 20 osp (106260)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviin
- varata matkailupalveluja
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- päättää asiakaspalvelutilanteet
- tehdä asiakkuudenhallinnan toimenpiteitä.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelu- ja myyntitehtäviin.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• huolehtii ohjattuna siitä, että tarvittavat sähköiset varausjärjestelmät ja -ohjelmat ovat toimintavalmiina asiakaspalvelutilanteita varten• selvittää ohjattuna työn kannalta tärkeimmät myynti- ja varaustoimintaan liittyvät ajankohtaiset tiedot
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• huolehtii ohjeistettuna siitä, että tarvittavat sähköiset varausjärjestelmät ja -ohjelmat ovat toimintavalmiina asiakaspalvelutilanteita varten• selvittää ohjeen mukaan työn kannalta tärkeimmät myynti- ja varaustoimintaan liittyvät ajankohtaiset tiedot
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• huolehtii itsenäisesti siitä, että tarvittavat sähköiset varausjärjestelmät ja -ohjelmat ovat toimintavalmiina asiakaspalvelutilanteita varten• selvittää itsenäisesti työn kannalta tärkeimmät myynti- ja varaustoimintaan liittyvät ajankohtaiset tiedot.

Opiskelija varaa matkailupalveluja.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää ohjeistettuna paikkatilanteen ja asiakkaan tarvitsemien palvelujen saatavuuden • tekee ohjeistettuna matkailupalveluvarauksia sekä vahvistaa, muuttaa ja peruuttaa olemassa olevia varauksia • tiedottaa tilanteen vaatiessa matkailupalvelun tai matkakohteen poikkeustilanteista, mutta tarvitsee toisinaan apua • tuntee tuotteiden lisäpalvelut, tarjoaa niitä ja tekee tarvittavat lisäpalveluvaraukset ohjeen mukaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää yrityksen toimintatavan mukaan paikkatilanteen ja asiakkaan tarvitsemien palvelujen saatavuuden • tekee matkailupalveluvarauksia sekä vahvistaa, muuttaa ja peruuttaa olemassa olevia varauksia • tiedottaa tilanteen vaatiessa matkailupalvelun tai matkakohteen poikkeustilanteista • tuntee tuotteiden lisäpalvelut, tarjoaa niitä ja tekee tarvittavat lisäpalveluvaraukset
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää itsenäisesti paikkatilanteen ja asiakkaan tarvitsemien palvelujen saatavuuden • tekee itsenäisesti tarvittavat matkailupalveluvaraukset sekä vahvistaa, muuttaa ja peruuttaa olemassa olevia varauksia • tiedottaa tilanteen vaatiessa itsenäisesti matkailupalvelun tai matkakohteen poikkeustilanteista • tuntee tuotteiden lisäpalvelut, tarjoaa ja myy niitä aktiivisesti ja varaa tarvittavat lisäpalvelut.

Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Opiskelija päättää asiakaspalvelutilanteet.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tuottaa ja toimittaa asiakkaille ohjattuna varausvahvistukset ja tarvittavat matkailupalveluun liittyvät dokumentit tai sopii niiden toimitustavasta• tietää yrityksen maksutavat ja maksuehdot ja sopii maksujärjestelyistä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tuottaa ja toimittaa asiakkaille ohjeen mukaan varausvahvistukset ja tarvittavat matkailupalveluun liittyvät dokumentit tai sopii niiden toimitustavasta• tietää yrityksen maksutavat ja maksuehdot sekä sopii maksujärjestelyistä omatoimisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tuottaa ja toimittaa asiakkaille itsenäisesti varausvahvistukset ja tarvittavat matkailupalveluun liittyvät dokumentit tai sopii niiden toimitustavasta• tietää yrityksen maksutavat ja maksuehdot sekä sopii maksujärjestelyistä itsenäisesti.

Opiskelija tekee asiakkuudenhallinnan toimenpiteitä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• käyttää ohjeen mukaan asiakasrekisteriä ja asiakashallintajärjestelmää, päivittää asiakastietoja tarvittaessa ja noudattaa tietoturvalakia• tietää kanta-asiakasjärjestelmän ja sen hyödyt asiakkaille
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• käyttää asiakasrekisteriä ja asiakashallintajärjestelmää, päivittää asiakastietoja ja noudattaa tietoturvalakia• tietää kanta-asiakasjärjestelmän ja sen hyödyt ja osaa kertoa niistä asiakkaille
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• käyttää ja hyödyntää monipuolisesti asiakasrekisteriä ja asiakashallintajärjestelmää, päivittää asiakastietoja ja noudattaa tietoturvalakia• tietää kanta-asiakasjärjestelmän ja suosittelee kanta-asiakkuutta ja kertoo sen hyödyistä asiakkaille.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä varauksia, käyttämällä sähköisiä varausjärjestelmiä ja palvelemalla asiakkaita henkilökohtaisesti matkanjärjestäjän toimistossa, incoming-toimistossa, matka- tai matkailutoimistossa, liikenneyhtiön myyntitoimistossa tai autovuokraamossa.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.9. Matkailupalvelujen markkinointiviestintä, 20 osp (106261)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakasryhmille
- osallistua yrityksen, toimipaikan tai organisaation markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen
- seurata markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista
- tehdä johtopäätöksiä ja kehittämissuhteita.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee markkinointiviestinnän toimenpiteitä erilaisille asiakasryhmille.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailualan yleisimmät markkinointiviestinnän kanavat ja erilaiset asiakasryhmät• hyödyntää ohjattuna markkinointitoimenpiteiden suunnittelussa asiakastutkimuksia ja yrityksen kohderyhmistä kerättyä tietoa• osallistuu matkailutuotteen tai -palvelun markkinointiviestinnän suunnitelman laatimiseen• tietää tärkeimmät markkinointia sääntelevät säädökset
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailualan yleisimmät markkinointiviestinnän kanavat ja tietää, miten niitä käytetään erilaisille asiakasryhmille• hyödyntää ohjeen mukaan markkinointitoimenpiteiden suunnittelussa asiakastutkimuksia ja kohderyhmistä kerättyä tietoa• laatii työryhmässä tai ohjeen mukaan markkinointiviestinnän suunnitelman matkailutuotteelle tai -palvelulle• tietää tärkeimmät markkinointia sääntelevät säädökset ja noudattaa niitä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailualan tärkeimmät markkinointiviestinnän kanavat ja valitsee tilanteeseen ja asiakasryhmille sopivan kanavan• hyödyntää monipuolisesti markkinointitoimenpiteiden suunnittelussa asiakastutkimuksia ja yrityksen kohderyhmistä kerättyä tietoa• laatii työryhmässä ja osittain itsenäisesti markkinointiviestinnän suunnitelman matkailutuotteelle tai -palvelulle• tietää tärkeimmät markkinointia sääntelevät säädökset ja noudattaa niitä omatoimisesti.

Opiskelija osallistuu yrityksen, toimipaikan tai organisaation markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> osallistuu toisen apuna markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen tuottaa työryhmässä tai ohjattuna markkinointiviestinnän materiaalia käyttää ohjeen mukaan sähköistä viestintää ja tietää tärkeimmät sosiaalisen median työvälineet
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> osallistuu markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen työryhmässä tai ohjeen mukaan tuottaa työryhmässä tai ohjeistettuna markkinointiviestinnän materiaalia käyttää sähköistä viestintää ja tietää sosiaalisen median työvälineet
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> osallistuu markkinointiviestinnän toimenpiteiden toteuttamiseen itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä tuottaa markkinointiviestinnän materiaalia osittain itsenäisesti käyttää yrityksen toimintatavan mukaisesti sähköistä viestintää ja tietää sosiaalisen median työvälineet.

Opiskelija seuraa markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> seuraa ohjeen mukaan markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia tekee ohjattuna tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> seuraa ohjeen mukaan markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumisia tekee tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä ohjeen mukaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tietää yrityksen tavat mitata markkinointiviestinnän onnistumista seuraa itsenäisesti markkinointiviestinnän toimenpiteiden onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista tekee tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä tai ehdottaa niitä.

Opiskelija tekee johtopäätöksiä ja kehittämissuhteita.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tekee toisen apuna johtopäätöksiä markkinointiviestinnän tuloksista• osallistuu uusia markkinointitoimenpiteitä koskevien kehityssuhteiden laatimiseen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tekee johtopäätöksiä markkinointiviestinnän tuloksista• auttaa uusia markkinointitoimenpiteitä koskevien kehityssuhteiden laatimisessa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tekee perusteltuja johtopäätöksiä markkinointiviestinnän tuloksista• laatii uusia markkinointitoimenpiteitä koskevia kehityssuhteita itsenäisesti tai työryhmässä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä matkailupalvelujen markkinointiviestintää matkailuyrityksessä tai -organisaatiossa, joita voivat olla matkailu- tai matkatoimisto, ohjelmapalveluyritys, majoitusalan yritys, matkailualueen ravintola, leirintäalue, maatilamatkailuyritys tai matkailuneuvonta.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.10. Matkailupalvelujen toteuttaminen, 40 osp (106262)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua matkailupalvelujen toteuttamiseen
- opastaa asiakkaita ja toteuttaa matkailupalveluja
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- päättää asiakaspalvelutilanteen ja tehdä jälkityöt
- arvioida omaa työtään ja toimintaansa.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu matkailupalvelujen toteuttamiseen.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• noudattaa sovittuja työaikoja• perehtyy ennakolta työ- ja asiakastilanteisiin sekä huolehtii toimintaympäristön siisteydestä• suunnittelee tutuissa tilanteissa oman työnsä ja tekee matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä ja turvallisuussuunnitelman• selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset• toimii kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• noudattaa sovittuja työaikoja• perehtyy ja valmistautuu ennakolta työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii toimintaympäristön siisteydestä• suunnittelee ohjeen mukaan oman työnsä ja tekee matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä ja turvallisuussuunnitelman• tietää työtään koskevat laatuvaatimukset• toimii kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• noudattaa sovittuja työaikoja• perehtyy ja valmistautuu oma-aloitteisesti työ- ja asiakastilanteisiin, huolehtii toimintaympäristön siisteydestä• suunnittelee oman työnsä ja tekee matkailupalvelujen toteutuksia varten tarvittavia valmistelutöitä ja turvallisuussuunnitelman itsenäisesti• tietää työtään koskevat laatuvaatimukset ja toimii niiden mukaisesti• toimii kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti ja ymmärtää sen merkityksen.

Opiskelija opastaa asiakkaita ja toteuttaa matkailupalveluja.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti ja yrityksen toimintaohjeen mukaisesti toimii hyviä käyttäytymistapoja noudattaen toteuttaa matkailupalveluja työryhmässä käyttää tilanteen mukaisesti tarvittavia varusteita, välineitä tai muita resursseja opastaa asiakkaita tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen tutuissa tilanteissa varmistaa asiakas- ja työturvallisuuden ohjeen mukaan ja toimii turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelutilanteissa palvelun koko keston ajan hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot toimii yrityksen liikeidean mukaisesti ja ohjeen mukaan taloudellisesti ja kustannustietoisesti palvelee asiakkaita yhdessä muun henkilöstön kanssa vastaa matkailijoiden kysymyksiin, jotka kohdentuvat alueen keskeiseen palvelutarjontaan noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään tietää kulttuurien erityispiirteitä ja toimii eri kulttuuritaustoista tulevien asiakkaiden kanssa palvelutilanteissa toimii ohjeen mukaan ympäristövastuullisesti noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> vastaanottaa asiakkaita ystävällisesti ja palveluhenkisesti yrityksen toimintatapaa noudattaen toimii hyviä käyttäytymistapoja noudattaen toteuttaa matkailupalveluja osittain itsenäisesti tai työryhmässä käyttää tilanteen mukaisesti tarvittavia varusteita, välineitä tai muita resursseja opastaa asiakkaita palveluhenkisesti tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen varmistaa asiakas- ja työturvallisuuden ja toimii turvallisuussuunnitelman mukaisesti palvelutilanteissa palvelun koko keston ajan hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot toimii yrityksen liikeidean mukaisesti, taloudellisesti ja kustannustietoisesti ja huomioi käytettävissä olevat resurssit palvelee asiakkaita itsenäisesti tai yhdessä muun henkilöstön kanssa vastaa sujuvasti matkailijoiden kysymyksiin, jotka kohdentuvat alueen keskeiseen palvelutarjontaan noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään tietää kulttuurien erityispiirteitä ja toimii eri kulttuuritaustoista tulevien asiakkaiden kanssa palvelutilanteissa toimii ympäristövastuullisesti noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen
Hyvä H4	

Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • vastaanottaa ja huomioi asiakkaita ystävällisesti ja palveluhenkisesti yrityksen toimintaohjeen mukaisesti • toimii luontevasti ja asiakaslähtöisesti kaikissa asiakastilanteissa ja muuttaa toimintaansa tilanteen ja asiakasryhmän mukaan • toteuttaa matkailupalveluja asiakaslähtöisesti, sekä itsenäisesti että työryhmän jäsenenä • valitsee ja käyttää tilanteeseen sopivia varusteita, välineitä tai muita resursseja • opastaa asiakkaita asiantuntevasti ja palveluhenkisesti tilanteen mukaiseen toimintaan ja siinä tarvittavien resurssien turvalliseen käyttämiseen • varmistaa asiakas- ja työturvallisuuden ja toimii turvallisuussuunnitelman mukaan palvelutilanteissa palvelun koko keston ajan • hallitsee EA1-tasoa vastaavat ensiaputaidot • tietää yrityksen liikeidean ja toimii sen mukaisesti, taloudellisesti ja kustannustietoisesti ja käytettävissä olevat resurssit huomioiden • palvelee asiakkaita itsenäisesti ja luontevasti tai yhdessä muun henkilöstön kanssa • vastaa asiantuntevasti matkailijoiden kysymyksiin, jotka kohdentuvat alueen keskeiseen palvelutarjontaan • noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään • tietää eri kulttuurien erityispiirteitä ja toimii luontevasti ja asiakaslähtöisesti eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa • toimii ympäristövastuullisesti • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen.
---------------	---

Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Opiskelija päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälkityöt.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">kuuntelee asiakaskokemuksia ja välittää palautteen toimintaohjeen mukaisesti eteenpäinhuoltaa ohjattuna käytettyjä resursseja tai eläimiä ja siistii toimintaympäristöt ohjeen mukaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">kuuntelee ja tarvittaessa tiedustelee asiakaskokemuksia ja välittää palautteen toimintaohjeen mukaisesti eteenpäinhuoltaa ohjeen mukaan käytettyjä resursseja tai eläimiä ja siistii toimintaympäristöt
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">varmistaa aktiivisesti asiakastytyväisyyden ja välittää palautteen toimintaohjeen mukaisesti eteenpäinhuoltaa itsenäisesti käytettyjä resursseja tai eläimiä ja siistii toimintaympäristöt valmiiksi seuraavaa tapahtumaa varten.

Opiskelija arvioi omaa työtään ja toimintaansa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstäymmärtää saamansa palautteen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstä ja huomioi sen toiminnassaanarvioi oman toimintansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja muuttaa toimintaansa palautteen pohjalta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstään ja kehittää sen pohjalta omaa toimintaansaarvioi realistisesti ja oma-aloitteisesti toimintaansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja kehittää toimintaansa palautteen pohjalta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toteuttamalla matkailupalveluja työryhmän jäsenenä matkailu- tai ohjelmapalveluyrityksessä, joka järjestää erilaisille ja erikokoisille asiakasryhmille luonto-, kulttuuri-, elämys- tai muita matkailun ohjelmapalveluja.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.11. Matkailupalvelujen tuotteistaminen, 30 osp (106263)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hyödyntää asiakastuntemusta ja matkailukausia
- ideoida ja tuotteistaa työryhmässä eri vuodenaikoihin tai matkailukausiin sopivia matkailutuotteita tai -palveluja
- koota yrityksen tai yhteistyöyritysten tuotteista ja palveluista kokonaisuuksia
- hinnoitella tuotteita, palveluja tai kokonaisuuksia
- tuottaa tai päivittää myynti- ja markkinointimateriaalia.

Arviointi

Opiskelija hyödyntää asiakastuntemusta ja matkailukausia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailualan tärkeimpiä tietolähteitä ja tutkimuksia ja hyödyntää niitä uusien tuotteiden suunnittelussa• hakee ja hyödyntää työssään tietoa asiakasryhmistä ja matkailun kausivaihteluista, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tietää matkailualan tärkeimpiä tietolähteitä ja tutkimuksia ja hyödyntää niitä omatoimisesti uusien tuotteiden suunnittelussa• hyödyntää asiakasryhmien tuntemusta ja matkailun kausivaihteluja tuotteistamisessa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tietää monipuolisesti matkailualan tietolähteitä ja tutkimuksia ja hyödyntää niitä itsenäisesti uusien tuotteiden suunnittelussa• hyödyntää ja soveltaa asiakasryhmien tuntemusta ja matkailun kausivaihteluiden tietämystä tuotteistamisessa itsenäisesti.

Opiskelija ideoi ja tuotteistaa työryhmässä eri vuodenaikoihin tai matkailukausiin sopivia matkailutuotteita tai -palveluja.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> ideoi ja kokoaa matkailutuotteita tai -palveluja yksittäisille asiakkaille tai ryhmille toisten apuna varmistaa ohjeen mukaan, että tuote tai palvelu on yrityksen laatuvaatimusten mukainen käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja, ohjelmia ja tiedonhankintatapoja
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> ideoi, kokoaa ja hinnoittelee asiakaslähtöisiä ja toteuttamiskelpoisia matkailutuotteita tai -palveluja erilaisille asiakasryhmille varmistaa omatoimisesti, että tuote tai palvelu on yrityksen laatuvaatimusten mukainen käyttää tuotteistamisessa ja tuottamisessa apuna tarvittavia tietoverkkoja, ohjelmia ja tiedonhankintatapoja
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> ideoi, suunnittelee, kokoaa ja hinnoittelee itsenäisesti erilaisille asiakasryhmille tarkoitettuja realistisia ja elämyksellisiä matkailutuotteita tai -palveluja tarjoten erilaisia vaihtoehtoja varmistaa, että tuote tai palvelu on yrityksen laatuvaatimusten mukainen käyttää monipuolisesti tuotteistamisessa ja tuottamisessa tarvittavia tietoverkkoja, ohjelmia ja tiedonhankintatapoja.

Opiskelija kokoaa yrityksen tai yhteistyöyritysten tuotteista ja palveluista kokonaisuuksia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tietää yrityksen, yhteistyöyritysten tai toimijoiden tärkeimmät tuotteet ja palvelut toimii toisen apuna tai työryhmässä, joka tekee yhteistyötä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa työskentelee työryhmässä, joka kokoaa tuotteista ja palveluista asiakaslähtöisiä matkailutuotteita tai -palveluja
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tietää yrityksen, yhteistyöyritysten tai -toimijoiden tuotteet ja palvelut toimii työryhmässä, joka tekee yhteistyötä palvelujen tuottajien ja toteuttajien kanssa työskentelee aktiivisesti ja oma-aloitteisesti työryhmässä, joka kokoaa tuotteista ja palveluista asiakaslähtöisiä matkailutuotteita tai -palveluja
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tietää yrityksen, yhteistyöyritysten tai -toimijoiden tuotteet ja palvelut ja hyödyntää niitä tuotteistamisessa tekee aktiivisesti yhteistyötä palvelun tuottajien ja toteuttajien kanssa työskentelee itsenäisesti työryhmässä, joka kokoaa tuotteista ja palveluista asiakaslähtöisiä matkailutuotteita tai -palveluja.

Opiskelija hinnoittelee tuotteita, palveluja tai kokonaisuuksia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">osallistuu työryhmässä tuotteen tai palvelun hinnoitteluuntietää, mitkä tekijät vaikuttavat hinnan muodostumiseentietää alalla käytössä olevat verokannattietää yleisimmät maksutavat ja maksuehdot
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">osallistuu tuotteen tai palvelun hinnoitteluun ohjeen mukaantietää, mitkä tekijät vaikuttavat hinnan muodostumiseentietää alalla käytössä olevat verokannat ja tietää niiden merkityksen hinnoittelussatietää yleisimmät kotimaiset ja kansainväliset maksutavat ja maksuehdot
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">hinnoittelee kannattavasti tuotteen tai palveluntietää, mitkä tekijät vaikuttavat hinnan muodostumiseentietää alalla käytössä olevat verokannat ja ottaa ne huomioon hinnoittelussatietää kotimaiset ja kansainväliset maksutavat ja maksuehdot ja ottaa ne huomioon hinnoittelussatekee ehdotuksia muutoksista ja palveluista.

Opiskelija tuottaa tai päivittää myynti- ja markkinointimateriaalia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tuottaa tai päivittää toisen apuna tuotteisiin liittyvää myynti- ja markkinointimateriaaliakäyttää yrityksen tai toimipaikan tuotteen markkinointiin soveltuvia jakelukanavia, mutta tarvitsee ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tuottaa tai päivittää tuotteisiin liittyvää myynti- ja markkinointimateriaaliakäyttää ohjeen mukaan yrityksen tai toimipaikan tuotteen markkinointiin soveltuvia tärkeimpiä jakelukanavia
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tuottaa tai päivittää itsenäisesti tuotteisiin liittyvää myynti- ja markkinointimateriaaliakäyttää yrityksen tai toimipaikan tuotteen markkinointiin soveltuvia jakelukanavia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä matkailu- tai ohjelmapalveluyrityksessä työryhmän jäsenenä tuotteistamalla tietyille kohderyhmälle suunnitellun myyntikelpoisen matkailutuotteen tai -palvelun, joka sisältää esimerkiksi luonto- tai kulttuuriopastuksia, luontoretkiä, kulttuuritapahtumia tai hyvinvointipalveluja.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.12. Matkapalvelujen myynti, 40 osp (106264)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua myynti- ja neuvontatilanteisiin
- osallistua tarvittavien myynti- ja informaatioaineistojen tekemiseen
- esitellä, suositella ja neuvoa matkapalvelujen suunnittelussa, valintojen tekemisessä ja ostamisessa sekä myydä ja tehdä varauksia
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- tehdä yhteistyötä matkapalvelujen tuottajien kanssa
- päättää matkapalvelujen myyntitilanteet ja varmistaa asiakastyytyväisyyden
- arvioida omaa työtään ja toimintaansa.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu myynti- ja neuvontatilanteisiin.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa sovittuja työaikoja• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• valmistelee ohjeen mukaan työpisteensä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten ja tarkistaa asiakastilojen siisteyden• noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä koskevia ohjeita• perehtyy myyntitilanteisiin ja tarkistaa tietojen ajantasaisuuden• selvittää ohjattuna työtään koskevat laatuvaatimukset ja toimii niiden mukaisesti• toimii kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa sovittuja työaikoja• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• valmistelee työpisteensä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä tarkistaa asiakastilojen siisteyden• noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä• perehtyy myyntitilanteisiin ja tarkistaa tietojen ajantasaisuuden• selvittää työtään koskevat laatuvaatimukset ja toimii niiden mukaisesti• toimii kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa sovittuja työaikoja• pukeutuu yrityksen tai organisaation sääntöjen mukaisesti ja tilanteeseen sopivalla tavalla• valmistelee omatoimisesti työpisteensä ja tarvittavat koneet ja laitteet myynti- ja neuvontatoimintaa varten sekä tarkistaa asiakastilojen siisteyden• noudattaa työyhteisön sääntöjä sekä alan toimintaa koskevia säädöksiä• perehtyy itsenäisesti myyntitilanteisiin ja tarkistaa tietojen ajantasaisuuden• selvittää oma-aloitteisesti työtään koskevat laatuvaatimukset ja toimii niiden mukaisesti• toimii oma-aloitteisesti kestävän ja vastuullisen toimintatavan mukaisesti.

Opiskelija osallistuu tarvittavien myynti- ja informaatioaineistojen tekemiseen.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tietää yrityksen käyttämät sosiaalisen median kanavat ja sähköiset tiedotus- ja informaatiokanavat, mutta tarvitsee apua niiden käyttämisessäkerää ohjeen mukaan tarvittavaa informaatiota eri lähteistä neuvontaa ja tuotteistamista varten
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tietää yrityksen käyttämät sosiaalisen median kanavat ja sähköiset tiedotus- ja informaatiokanavat ja käyttää niitäkerää tarvittavaa informaatiota eri lähteistä neuvontaa ja tuotteistamista varten
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tietää monipuolisesti yrityksen käyttämät sosiaalisen median ja sähköiset tiedotus- ja informaatiokanavat ja käyttää niitä itsenäisestikerää oma-aloitteisesti ja itsenäisesti tarvittavaa informaatiota eri lähteistä neuvontaa ja tuotteistamista varten.

Opiskelija esittelee, suosittelee ja neuvoo matkapalvelujen suunnittelussa, valintojen tekemisessä ja ostamisessa sekä myy ja tekee varauksia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • kohtaa asiakkaan ja käyttää ohjattuna yrityksen tavanomaisia tiedonhankintatapoja ja tietojärjestelmiä selvittäessään kohde-, palvelu- tai tuotevaihtoehtoja ja niiden saatavuutta • kartoittaa asiakkaan tarpeet ja käyttää ohjattuna sähköisiä tai muita tietolähteitä tai dokumentteja esitellessään asiakkaalle tavallisimpia matkapalveluja tai -tuotteita ja niiden hintoja • käyttää yleisimpiä yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia, varausjärjestelmiä ja sähköisiä varauskanavia ohjattuna • vastaanottaa tavanomaisia toimeksiantoja ja avustaa yleisimpien matkapalvelujen ja -tuotteiden myymisessä ja varaamisessa • tietää myytäviä matkapalveluja koskevan lainsäädännön ja tiedonantovelvoitteet ja toimii niiden mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta • tietää yksittäisten asiakkaiden matkojen ja ryhmämatkojen väliset erot ja vaatimukset • tietää keskeiset matkoihin ja matkustusasiakirjoihin liittyvät ohjeet sekä passi- ja viisumimääräykset • tiedottaa ohjattuna asiakasta matkan varaus-, peruutus- ja maksuehdoista • laskee ohjattuna tuotteen tai palvelun kustannuksia tai ohjeen mukaan valitsee oikeat hinnat • toimii kustannustietoisesti ja kestävää toimintatapaa noudattaen, mutta tarvitsee ohjausta • tekee ohjeen mukaan kirjallisen tarjouksen ja vahvistuksen ja käyttää sähköisten asiakirjojen ja dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä • noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään ja tekee yhteistyötä tavanomaisissa tilanteissa työyhteisön jäsenten kanssa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja organisaatioon • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • kohtaa asiakkaan luontevasti ja valitsee tilanteeseen sopivia tiedonhankintatapoja ja tietojärjestelmiä selvittäessään kohde-, palvelu- tai tuotevaihtoehtoja ja niiden saatavuutta • kartoittaa asiakkaan tarpeet ja käyttää sähköisiä tai muita tietolähteitä tai dokumentteja esitellessään asiakkaalle tavallisimpia matkapalveluja tai -tuotteita ja niiden hintoja • käyttää yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia, varausjärjestelmiä ja sähköisiä varauskanavia • vastaanottaa toimeksiantoja ja osallistuu yleisimpien matkapalvelujen ja -tuotteiden myymiseen ja varaamiseen • tietää myytäviä matkapalveluja koskevan lainsäädännön ja tiedonantovelvoitteet ja toimii niiden mukaisesti • tietää yksittäisten asiakkaiden matkojen ja ryhmämatkojen väliset erot ja vaatimukset • tietää matkustusasiakirjoihin liittyvät ohjeet sekä passi- ja viisumimääräykset • tiedottaa ohjeen mukaan asiakasta varaus-, peruutus- ja maksuehdoista • laskee ohjeen mukaan tuotteen tai palvelun kustannuksia tai valitsee oikeat hinnat

	<ul style="list-style-type: none"> • toimii kustannustietoisesti ja kestäväää toimintatapaa noudattaen • tekee kirjallisen tarjouksen ja vahvistuksen ja käyttää omatoimisesti sähköisten asiakirjojen ja dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä • toimii luontevasti työyhteisön vuorovaikutustilanteissa ja tekee yhteistyötä työyhteisön jäsenten kanssa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja organisaatioon • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • kohtaa asiakkaan itsenäisesti ja valitsee tilanteeseen sopivia tiedonhankintatapoja ja tietojärjestelmiä selvittäessään kohde-, palvelu- tai tuotevaihtoehtoja ja niiden saatavuutta • kartoittaa aktiivisesti asiakkaan tarpeet ja käyttää itsenäisesti tilanteeseen sopivia sähköisiä tai muita tietolähteitä tai dokumentteja esitellessään asiakkaalle monipuolisesti matkapalveluja tai -tuotteita, niiden hintoja ja saatavuutta • käyttää monipuolisesti yrityksen käytössä olevia toimistosovelluksia, varausjärjestelmiä ja sähköisiä varauskanavia • vastaanottaa toimeksiantoja ja osallistuu aktiivisesti matkapalvelujen ja -tuotteiden myymiseen ja varaamiseen • tietää myytäviä matkapalveluja koskevan lainsäädännön ja tiedonantovelvoitteet ja toimii niiden mukaisesti • tietää yksittäisten asiakkaiden matkojen ja ryhmämatkojen väliset erot ja vaatimukset hyödyntäen tietoa työssään • tietää matkustusasiakirjoihin liittyvät ohjeet sekä passi- ja viisumimääräykset ja osaa kertoa niistä asiakkaille • tiedottaa tapauskohtaisesti oikeat varaus-, peruutus- ja maksuehdot • laskee tuotteen tai palvelun kustannuksia tai valitsee oikeat hinnat • toimii kustannustietoisesti ja kestäväää toimintatapaa noudattaen • tekee itsenäisesti kirjallisen tarjouksen ja vahvistuksen ja käyttää sähköisten asiakirjojen ja dokumenttien tekemiseen tarvittavia työvälineitä monipuolisesti • toimii tilanteen vaatimalla tavalla työyhteisön erilaisissa vuorovaikutustilanteissa • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja organisaatioon • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti.

Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Opiskelija tekee yhteistyötä matkapalvelujen tuottajien kanssa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tietää joitakin matkailuyrityksen tai -organisaation yhteistyökumppaneita ja muita matkapalvelujen tuottajiatekee ohjeen mukaan yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tietää matkailuyrityksen tai -organisaation yhteistyökumppaneita ja muita matkapalvelujen tuottajiatekee yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tietää matkailuyrityksen tai -organisaation yhteistyökumppanit ja ymmärtää heidän merkityksensätekee oma-aloitteisesti ja aktiivisesti yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa.

Opiskelija päättää matkapalvelujen myyntitilanteet ja varmistaa asiakastyytyväisyyden.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">sopii ohjeen mukaan maksutavoista ja jatkotoimenpiteistäantaa tai lähettää asiakkaalle tarvittavat dokumentit sekä sopii myöhemmin toimitettavista dokumenteistasiistii toimintaympäristön yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">sopii maksutavoista ja jatkotoimenpiteistäantaa tai lähettää asiakkaalle tarvittavat dokumentit sekä sopii myöhemmin toimitettavista dokumenteistasiistii toimintaympäristön yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">sopii itsenäisesti maksutavoista ja jatkotoimenpiteistäantaa tai lähettää asiakkaalle tarvittavat dokumentit oma-aloitteisesti sekä sopii myöhemmin toimitettavista dokumenteistasiistii oma-aloitteisesti toimintaympäristön yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisestihuolehtii omalta osaltaan asiakassuhteen jatkuvuudesta.

Opiskelija arvioi omaa työtään ja toimintaansa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstäymmärtää saamansa palautteen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstä ja huomioi sen toiminnassaanarvioi oman toimintansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja muuttaa toimintaansa palautteen pohjalta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">vastaanottaa palautetta omasta toiminnastaan asiakkailta ja työyhteisöstään ja arvioi ja kehittää sen pohjalta omaa toimintaansaarvioi realistisesti ja oma-aloitteisesti toimintaansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ja kehittää toimintaansa palautteen pohjalta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä työskentelemällä matkapalveluja tarjoavassa yrityksessä tai -organisaatiossa, jossa myydään matkapaketteja ja jossa käytetään monipuolisia tiedonhankintavälineitä ja varausjärjestelmiä. Yritys voi olla matkanjärjestäjän toimisto, incoming-toimisto, matka- tai matkailutoimisto tai liikenneyhtiön myyntitoimisto.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.13. Opastuspalvelut, 25 osp (106265)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua opastuspalvelutilanteeseen
- suunnitella opastusten sisältöjä ja aikatauluja
- opastaa asiakasryhmän
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa opastustilanteessa
- päätää opastustilanteen.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu opastuspalvelutilanteeseen.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu saamiensa ohjeiden mukaisesti• varaa ohjeen mukaan tarvittavat resurssit mukaan ja suunnittelee aikataulun• selvittää ohjeen mukaan ennakkotiedot asiakkaista, opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat• arvioi riskit ja tekee turvallisuussuunnitelman, mutta tarvitsee ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu tilanteen mukaan• varaa tarvittavat resurssit ja suunnittelee aikataulun• selvittää ennakkotiedot asiakkaista, opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat• arvioi riskit ja tekee turvallisuussuunnitelman
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• pukeutuu tilanteen mukaan ja ennakoii muuttuvat tilanteet• varaa omatoimisesti tarvittavat resurssit mukaan ja suunnittelee realistisen aikataulun• tekee varasuunnitelman ja varautuu yllättäviin tilanteisiin• selvittää oma-aloitteisesti ja hyvissä ajoin asiakkaiden ennakkotiedot ja opastettavan kohteen, alueen, näyttelyn, tilanteen ja muut asiakkaille kerrottavat asiat• arvioi riskit ja tekee turvallisuussuunnitelman itsenäisesti.

Opiskelija suunnittelee opastusten sisältöjä ja aikatauluja.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii tietoa ohjattuna opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen • tekee opastukselle suunnitelman ja tarvittaessa reittisuunnitelman • perehtyy ohjeiden mukaisesti opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkyymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin niin, että hoitaa opastuksen toisen apuna
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii tietoa opastettavasta asiasta tai kohteesta erilaisia tiedonhankintatapoja käyttäen • tekee opastukselle toteuttamiskelpoisen suunnitelman ja tarvittaessa reittisuunnitelman • perehtyy opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkyymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin niin, että hoitaa opastuksen ohjeiden ja ennakkosuunnitelman mukaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii itsenäisesti tietoa opastettavasta asiasta tai kohteesta monipuolisia tiedonhankintatapoja käyttäen • tekee opastukselle toteuttamiskelpoisen ja realistisen suunnitelman ja tarvittaessa reittisuunnitelman • perehtyy aktiivisesti ja omatoimisesti opastettavien kohteiden historiaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkyymiin sekä muihin asiakkaille välitettäviin asioihin ja hyödyntää hankkimiaan tietoja opastustilanteessa.

Opiskelija opastaa asiakasryhmän.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">ottaa asiakasryhmän vastaan ohjeistettuna asiakasturvallisuudesta huolehtienopastaessaan noudattaa suunnitelmaa ja pitää ryhmän koossaviestii selkeästi niin, että asiakkaat ymmärtävät
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">ottaa asiakasryhmän vastaan ystävällisesti ja toimii tilanteeseen sopivalla tavalla asiakasturvallisuudesta huolehtien ja huomioiden koko ryhmänopastaessaan ottaa huomioon asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näyttelystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta asiastaviestii selkeästi ja antaa tilanteen mukaan asiakkaille tarkat ohjeet esimerkiksi reitistä ja tapaamispaikoista
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">ottaa asiakasryhmän vastaan ystävällisesti ja toimii asiakaslähtöisesti tilanteeseen sopivalla tavalla asiakasturvallisuudesta huolehtien ja pitäen ryhmän hallinnassa koko opastuksen ajanopastaessaan ottaa huomioon ja ennakoii asiakkaiden kiinnostuksen ja tiedon tarpeen kohteesta, alueesta, näyttelystä, tapahtumasta tai muusta vastaavasta opastuksen kohteena olevasta asiasta ja toimii tilannetajuisestiviestii selkeästi ja antaa tilanteen mukaan asiakkaille tarkat ohjeet esimerkiksi reitistä ja tapaamispaikoista.

Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa opastustilanteessa.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Opiskelija päättää opastustilanteen.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• päättää opastuksen ja kiittää asiakkaita• tiedustelee ja kerää asiakaspalautteita ohjeen mukaan ja saamansa palautteen perusteella kehittää omaa toimintaansa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• päättää opastuksen ja kiittää asiakkaita• tiedustelee ja kerää asiakaspalautteita ja kehittää saamansa palautteen perusteella opastustoimintaa ja omaa työtään
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• vie tilanteet loppuun jokaisen asiakkaan osalta, päättää opastuksen ja kiittää asiakkaita• tiedustelee ja kerää aktiivisesti asiakaspalautteita ja kehittää palautteiden perusteella opastustoimintaa ja omaa työtään.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön opastustehtävissä opastamalla yhden ryhmän (ryhmän minimikoko on 10 henkilöä) luonnossa, näyttelyssä, tapahtumassa tai muussa matkailualueen tilanteessa. Opastus voi olla esimerkiksi kävelykierros, transfer-, aktiviteetti-, luonto-, liikunta-, kohde- tai kulttuuriopastus.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa opastustilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.14. Rakennelmien valmistus ja kunnossapito, 15 osp (106266)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella ja rakentaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita
- pitää kunnossa, varustaa ja huoltaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita
- käyttää ja tarvittaessa huoltaa koneita, laitteita ja välineitä
- tehdä jälkityöt
- arvioida omaa työtään.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee ja rakentaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee ohjattuna maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapito- tai huoltotöitä• lukee suunnitelmia ja toimii ohjattuna niiden mukaan• kerää ja käyttää työryhmän jäsenenä tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapito- tai huoltotöitä• lukee suunnitelmia ja toimii niiden mukaan ohjeet saatuaan• kerää ja käyttää tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee itsenäisesti maastoon, reitteihin, rakennelmiin tai alueelle sopivaan aktiviteettiin tehtäviä rakentamis-, kunnossapito- tai huoltotöitä• lukee suunnitelmia ja toimii niiden mukaan• kerää ja käyttää itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarvittavia koneita, välineitä ja varusteita rakentamiseen tai kunnossapito- ja huoltotehtäviin.

Opiskelija pitää kunnossa, varustaa ja huoltaa rakennelmia ja muita palveluiden tuottamisessa tarvittavia puitteita.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• toimii työryhmän jäsenenä tai ohjattuna rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä• huoltaa tai puhdistaa käyttämiään välineitä toisten apuna• hoitaa jätehuollon saamiensa ohjeiden mukaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii ohjeen mukaan rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä• huoltaa tai puhdistaa ohjeiden mukaisesti käyttämiään välineitä• hoitaa jätehuollon itsenäisesti työpaikan tilat huomioiden
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• toimii omatoimisesti rakennelmien tai matkailupalveluiden puitteiden kunnossapidon tehtävissä• huoltaa tai puhdistaa itsenäisesti käyttämiään välineitä• hoitaa oma-aloitteisesti jätehuollon työpaikan tilat ja työympäristön huomioiden.

Opiskelija käyttää ja tarvittaessa huoltaa koneita, laitteita ja välineitä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• käyttää ohjattuna rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä• tarkistaa, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset sekä käyttää koneita ja laitteita ohjeiden mukaan• noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita• huoltaa toisten apuna varusteita tai tarvittavia työ- ja huoltovälineitä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• käyttää ohjeen mukaan rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä ympäristöä säästäen• tarkistaa, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset sekä käyttää koneita ja laitteita• noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita• huoltaa varusteita tai tarvittavia työ- ja huoltovälineitä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• käyttää itsenäisesti rakennelmien tai puitteiden kunnostuksessa ja huoltamisessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä monipuolisesti ja ympäristöä säästäen• varmistaa, että tilanteessa käytettävissä koneissa ja laitteissa on turvallisuusmääräysten mukaiset suojaukset sekä käyttää koneita ja laitteita turvallisesti• noudattaa työturvallisuussäädöksiä, -määräyksiä ja -ohjeita• huoltaa omatoimisesti työ- ja huoltovälineitä.

Opiskelija tekee jälkityöt.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• hoitaa jätehuollon kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• hoitaa jätehuollon ohjeen mukaan kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• hoitaa jätehuollon oma-aloitteisesti kestävän toiminnan periaatteiden mukaisesti.

Opiskelija arvioi omaa työtään.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">ottaa vastaan palautetta asiallisesti ja ohjattuna arvioi ja kehittää omaa työtään
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">ottaa vastaan palautetta asiallisesti ja kohteliaasti ja keskustelee siitä työyhteisössä sekä arvioi ja kehittää palautteen perusteella omaa työtään
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">ottaa vastaan palautetta asiallisesti ja kohteliaasti, keskustelee siitä työyhteisössä esittäen kehittämisehdotuksia sekä arvioi ja kehittää omaa työtään hyödyntäen palautetta monipuolisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä matkailupalveluihin liittyviä rakennelmia tai muita puitteita, kuten vaellusreittejä, latuja, lumi- ja jäärakentamista tai luontopolkuja, sekä kunnostamalla ja huoltamalla niitä. Hän työskentelee ohjelmapalveluyrityksessä, hissiyhtiön palveluksessa, kuntien liikunta-, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialueilla tai tapahtumissa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.15. Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti, 25 osp (106267)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua palvelemaan asiakkaita sekä myymään ruokia ja juomia ravintolan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan
- palvella asiakkaita ja myydä ruokia ja juomia
- toimia anniskelutehtävissä
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- rekisteröidä myyntiä, laskuttaa asiakkaita ja varmistaa asiakastytyväisyyden
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu palvelemaan asiakkaita sekä myymään ruokia ja juomia ravintolan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen mukaanlaittaa toisen apuna esille noutopöydän välineistön tai varaa valmiiksi pöytiintarjoilussa tarvittavat välineetlaittaa ohjeen mukaan esille linjaston ja noutopöydän ruokia ja juomia tai valmistautuu ruokien ja juomien pöytiintarjoiluunnoudattaa ravintolan turvallisuusohjeita ja -määräyksiänoudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjänoudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ravintolan toimintatavan mukaan ja osittain itsenäisestilaittaa esille noutopöydän välineistön tai varaa valmiiksi pöytiintarjoilussa tarvittavat välineetlaittaa esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia tai valmistautuu ruokien ja juomien pöytiintarjoiluunnoudattaa ravintolan turvallisuusohjeita ja -määräyksiänoudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjänoudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaannoudattaa työaikojasuunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä itsenäisesti ja oma-aloitteisesti ja ennakoi tulevia asiakaspalvelutilanteitalaittaa itsenäisesti esille noutopöydän välineistön tai varaa valmiiksi pöytiintarjoilussa tarvittavat välineet ja ennakoi tulevia työtilanteitanoudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja -määräyksiänoudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjänoudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa.

Opiskelija palvelee asiakkaita ja myy ruokia ja juomia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti, mutta tarvitsee välillä ohjausta • on perehtynyt ravintolan liikeideaan tai toiminta-ajatukseen siten, että esittelee, myy ja tarjoilee ohjattuna keskeisiä tuotteita ja palveluja • hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai tarjoilee ruokia pöytiin • pitää ohjeen mukaan huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä • käyttää ohjeistettuna tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä • toimii tilausmääräysten tai varausten mukaisesti toisen apuna • toimii aikataulun mukaan, mutta tarvitsee välillä apua • toimii ohjattuna laatuvaatimuksien mukaisesti • on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo ohjeen mukaan tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille • kertoo ohjeen mukaan tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä • on perehtynyt yleisimpiin terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo tarvittaessa myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä • toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakasta • noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa • työskentelee työryhmän jäsenenä ja tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti ja oma-aloitteisesti • on perehtynyt ravintolan liikeideaan tai toiminta-ajatukseen siten, että esittelee, myy ja tarjoilee keskeisiä tuotteita ja palveluja • hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai tarjoilee ruokia pöytiin • pitää huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä • käyttää omatoimisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä • toimii tilausmääräysten tai varausten mukaisesti • toimii aikataulun mukaan • toimii laatuvaatimuksien mukaisesti • on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille • kertoo tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä • on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että tarvittaessa kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä • toimii luontevasti hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakasta • noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa • työskentelee työryhmän jäsenenä ja tekee vastuullaan olevat tehtävät
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • huomioi itse asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti ja ystävällisesti • on perehtynyt ravintolan liikeideaan tai toiminta-ajatukseen siten, että esittelee, myy ja tarjoilee aktiivisesti tuotteita ja palveluja • hoitaa ripeästi ruokatarjoilua noutopöydästä tai tarjoilee ruokia pöytiin • pitää omatoimisesti huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä • käyttää itsenäisesti ja omatoimisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä • toimii tilausmääräysten tai varausten mukaisesti • toimii aikataulun mukaan • tietää yrityksen laatuvaatimukset ja toimii niiden mukaisesti • on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille • kertoo asiantuntevasti tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä • on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että tarvittaessa kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä • toimii luontevasti ja palvelualltiisti hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti • noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa omavalvontasuunnitelmaa • työskentelee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti ja selviytyy hyvin vastuullaan olevista tehtävistä.

Opiskelija toimii anniskelutehtävissä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti työryhmän jäsenenä• toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti• tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti työryhmän jäsenenä• toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti• tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• toimii ammattitaitoisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti työryhmän jäsenenä• toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti• tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle.

Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa.

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Opiskelija rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita ja varmistaa asiakastyytyväisyyden.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> käyttää ohjattuna kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta ja käsittelee tai välittää palautteen eteenpäin ohjeistuksen mukaisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> käyttää kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita yleisillä maksutavoilla tietää keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta ja välittää palautteen eteenpäin
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> käyttää itsenäisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita käytössä olevilla maksutavoilla tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja kannattavuuteen vaikuttavat tekijät ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta ja käsittelee tai välittää palautteen eteenpäin toimintatavan mukaan.

Opiskelija siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja hoitaa astiahuollon ohjeen mukaan huomioiden seuraavan työvuoron• lajittelee jätteet ja välttää hävikin syntymistä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja astiahuollon huomioiden seuraavan työvuoron• lajittelee jätteet ja välttää hävikin syntymistä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja hoitaa astiahuollon oma-aloitteisesti huomioiden seuraavan työvuoron• lajittelee jätteet oma-aloitteisesti ja välttää toiminnallaan aktiivisesti hävikin syntymistä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä toimimalla yhteistyössä ravintolan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa ravintolan asiakas- ja työtiloja, myy ja tarjoilee ravintolan tuotteita ja palveluja, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita sekä toimii alkoholin anniskelutehtävissä.

Anniskeluosaamisen ammattitaitovaatimuksista ei voida poiketa eikä anniskeluosaamisen arviointia voida mukauttaa.

Hygieniaosaamisen arviointia ei voida mukauttaa.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.16. Retki- ja luontoruokailupalvelut, 15 osp (106268)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua luontoruokailupalveluihin ja tehdä esivalmisteluja
- valmistaa toimintaympäristöön ja vuodenaikaan sopivia ruokia ja muita tarjottavia
- pakata, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilla ruokia ja juomia
- tehdä jälkityöt.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu luontoruokailupalveluihin ja tekee esivalmisteluja.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• on pukeutunut tilanteen vaatimalla tavalla• suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen ja tilausmääräyksen mukaan• valitsee ohjattuna ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa ohjeen mukaan ruokalajeja• valitsee ja valmistelee ohjeen mukaan ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• on pukeutunut tilanteen vaatimalla tavalla• suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen ja tilausmääräyksen mukaan• valitsee tilanteeseen sopivia ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa ruokalajeja• valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden sekä tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• on pukeutunut tilanteen vaatimalla tavalla• suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä itsenäisesti ohjeen tai tilausmääräyksen mukaan• valitsee ja ehdottaa oma-aloitteisesti tilanteeseen sopivia ruoka-aineita, ruoanvalmistusvälineitä, tarjoiluastioita ja juomia ja tarvittaessa esivalmistaa omatoimisesti ruokalajeja• ideoi uudenlaisia toimintaympäristöön sopivia palvelun toteuttamistapoja• valitsee ja valmistelee ruokailupaikan tarkastaen sen siisteyden ja viihtyisyyden sekä tekee oma-aloitteisesti tarvittavat siistimistoimet huomioiden viihtyisyyttä lisäävän sisustamisen tai koristelun.

Opiskelija valmistaa toimintaympäristöön ja vuodenaikaan sopivia ruokia ja muita tarjottavia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • valmistaa ohjeen mukaan alueen toimintaympäristöön sopivia tarjottavia ja ottaa huomioon erityisruokavaliot • noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa koko työprosessin ajan • käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä, mutta tarvitsee välillä ohjausta • käyttää luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavia raaka-aineita • valitsee ohjeen mukaan toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • valmistaa alueen toimintaympäristöön sopivia tarjottavia ja ottaa huomioon erityisruokavaliot • noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa koko työprosessin ajan • käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä • käyttää luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavia raaka-aineita ja tietää, miten niitä käytetään • valitsee itsenäisesti erilaisia toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • valmistaa itsenäisesti alueen toimintaympäristöön sopivia tarjottavia, tietää erityisruokavaliot ja ottaa ne huomioon • noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa koko työprosessin ajan • käyttää luonto- tai retkiolosuhteisiin sopivia erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä ja soveltaa luovasti ruoanvalmistustapoja tilanteen ja paikan mukaan • huomioi vuodenaajat, tuntee monipuolisesti luonnosta ja paikallisesta ympäristöstä saatavat raaka-aineet ja tietää, miten niitä käytetään • hyödyntää alueen omia paikallistuotteita ja -valmisteita • valitsee oma-aloitteisesti ja luovasti erilaisia toimintaympäristöön sopivia tarjoilutapoja ja -paikkoja huomioiden tilanteen sekä asiakkaat.

Opiskelija pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ruokia ja juomia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjattuna ruokia ja juomia tarjoilupaikan mukaan• laittaa esille ja tarjoilee ruoat ja juomat siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee ohjeen mukaan ruokia tarjoilupaikan mukaan• laittaa esille ja tarjoilee ruoat ja juomat itsenäisesti siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• pakkaa, kuljettaa, laittaa esille ja tarjoilee omatoimisesti ruokia tarjoilupaikan mukaan• laittaa esille ja tarjoilee ruoat ja juomat itsenäisesti ja joustavasti siten, että palvelukokonaisuudesta muodostuu asiakkaille elämys.

Opiskelija tekee jälkityöt.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• siisti ohjeen mukaan ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa• lajittelee jätteet sekä toimii kestävän toimintatavan mukaan ohjeet saatuaan• ottaa vastaan asiakaspalautetta ja ohjattuna kehittää työtään
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• siisti ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa• lajittelee jätteet ohjeen mukaan sekä toimii muutoinkin kestävää toimintatapaa noudattaen• ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää siitä eteenpäin työyhteisössä sekä kehittää työtään
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• siisti omatoimisesti ruoanvalmistus- ja ruokailupaikan sekä toimittaa tarvikkeet ja välineet sijoituspaikkoihinsa• lajittelee jätteet oma-aloitteisesti sekä toimii muutoinkin kestävää toimintatapaa noudattaen• ottaa vastaan asiakaspalautetta kohteliaasti ja viestittää sitä eteenpäin työyhteisössä sekä kehittää sen perusteella ruokailupalveluja ja työtään.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toteuttamalla ruokailutilanteen retki- tai luonto-olosuhteissa asiakasryhmälle (ryhmän minimikoko on 5 asiakasta). Hän pakkaa, valmistaa, laittaa esille ja tarjoilee erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille luontoon sopivia ruokia ja muita tarjottavia.

Hygieniaosaamisen arviointia ei voida mukauttaa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.17. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp (400011)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- perehtyä ammatillisen koulutuksen järjestämisuotoihin ja tutkintoihin
- toimia yhteyshenkilönä koulutuksen järjestäjän ja työpaikan välillä
- ohjata muita opiskelijoita työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa ja muussa osaamisen hankkimisessa
- antaa palautetta osaamisen kehittymisestä.

Arviointi

Opiskelija perehtyy ammatillisen koulutuksen järjestämisuotoihin ja tutkintoihin.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• määrittää ammatillisen koulutuksen järjestämisen keskeisimpiä muotoja• tuntee oman alan ammatillisen koulutuksen tutkintoja• tutustuu ohjattuna oman alan tutkintojen perusteisiin• tunnistaa ohjattuna työpaikan työtehtävien yhteyden oman alan tutkintojen perusteisiin
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• määrittää kattavasti koulutuksen järjestäjän ja työpaikan välisen työnjaon ammatillisen koulutuksen järjestämisessä• tiedottaa työpaikalla ammatillisen koulutuksen järjestämisestä yhdessä koulutuksen järjestäjän kanssa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• hankkii johdonmukaisesti tietoa ammatillisen koulutuksen järjestämisessä mukana olevien tahojen toiminnasta• määrittää monipuolisesti koulutuksen järjestäjän ja työpaikan välisen työnjaon ammatillisen koulutuksen järjestämisessä• tiedottaa monipuolisesti työpaikalla ammatillisen koulutuksen järjestämisestä yhdessä koulutuksen järjestäjän kanssa.

Opiskelija toimii yhteyshenkilönä koulutuksen järjestäjän ja työpaikan välillä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • kartoittaa ohjattuna mahdollisuuksia toteuttaa työpaikalla järjestettävää koulutusta ja näyttöjä • keskustelee ohjattuna työyhteisössä työpaikalla järjestettävän koulutuksen ja näyttöjen järjestämisestä toisen opiskelijan, työntekijöiden, työpaikkaohjaajan ja arvioijan kanssa • toimii erilaisten opiskelijoiden ja työntekijöiden kanssa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • kartoittaa mahdollisuuksia toteuttaa työpaikalla järjestettävää koulutusta ja näyttöjä • keskustelee vastuullisesti työyhteisössä työpaikalla järjestettävän koulutuksen ja näyttöjen järjestämisestä toisen opiskelijan, työntekijöiden, työpaikkaohjaajan ja arvioijan kanssa • toimii erilaisten opiskelijoiden ja työntekijöiden kanssa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • kartoittaa vastuullisesti mahdollisuuksia toteuttaa työpaikalla järjestettävää koulutusta ja näyttöjä • keskustelee itsenäisesti ja vastuullisesti työyhteisössä työpaikalla järjestettävän koulutuksen ja näyttöjen järjestämisestä toisen opiskelijan, työntekijöiden, työpaikkaohjaajan ja arvioijan kanssa • toimii joustavasti erilaisten opiskelijoiden ja työntekijöiden kanssa.

Opiskelija ohjaa muita opiskelijoita työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa ja muussa osaamisen hankkimisessa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy ohjattuna opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan • kertoo opiskelijan työturvallisuuteen ja työpaikan ohjeisiin ja käytäntöihin liittyvistä keskeisistä asioista • ohjaa opiskelijaa osaamisen hankkimisen tavoitteiden saavuttamiseen • arvioi omaa ohjausosaamistaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan ja muuhun osaamisen hankkimisen tavoitteisiin ja sisältöihin • perehdyttää opiskelijan työturvallisuuteen ja työpaikan ohjeisiin ja käytäntöihin • kannustaa opiskelijaa vuorovaikutteisesti osaamisen hankkimisen tavoitteiden saavuttamiseen • arvioi omaa ohjausosaamistaan ja määrittää kehittämistarpeensa saadun palautteen perusteella
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy kattavasti opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan ja muuhun osaamisen hankkimisen tavoitteisiin ja sisältöihin • perehdyttää opiskelijan kattavasti työturvallisuuteen ja työpaikan ohjeisiin ja käytäntöihin • edistää opiskelijaa saavuttamaan osaamisen hankkimiselle asetut tavoitteet • arvioi omaa ohjausosaamistaan monipuolisesti ja kehittää sitä saadun palautteen perusteella.

Opiskelija antaa palautetta osaamisen kehittämisestä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• keskustelee opiskelijan kanssa osaamisen kehittämisestä• vertaa ohjattuna opiskelijan hankkimaa osaamista asetettuihin tavoitteisiin• antaa opiskelijalle palautetta osaamisen kehittämisestä• huomioi palautteen antamisessa erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat sekä eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavat opiskelijat
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy opiskelijan osaamisen hankkimisen tavoitteisiin ja sisältöihin työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa• vertaa opiskelijan hankkimaa osaamista asetettuihin tavoitteisiin• antaa opiskelijalle palautetta osaamisen kehittämisestä työpaikalla järjestettävän koulutuksen aikana• huomioi palautteen antamisessa vastuuntuntoisesti erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat sekä eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavat opiskelijat
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy opiskelijan osaamisen hankkimisen tavoitteisiin ja sisältöihin työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa ja muussa osaamisen hankkimisessa• vertaa monipuolisesti opiskelijan hankkimaa osaamista asetettuihin tavoitteisiin• antaa opiskelijalle palautetta osaamisen kehittämisestä työpaikalla järjestettävän koulutuksen ja muun osaamisen hankkimisen aikana• huomioi palautteen antamisessa vuorovaikutteisesti ja vastuuntuntoisesti erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat sekä eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavat opiskelijat.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä valmentautumalla perehdyttämis-, ohjaus- ja palautteenantotilanteisiin käytännön työtilanteissa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.18. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp (400012)

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä -osa-alue suoritetaan ja sitä opetetaan siten, että äidinkielenä on koulutuksen järjestäjän opetus- ja tutkintokielen mukaisesti suomen, ruotsin tai saamen kieli. Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä -osa-alue voidaan opiskelijan valinnan mukaan suorittaa ja sitä voidaan opettaa myös opiskelijan toisena kielenä olevalla suomen tai ruotsin kielellä, romanikielellä, viittomakielellä tai muulla opiskelijan äidinkielellä, mikäli koulutuksen järjestäjä tarjoaa tämän mahdollisuuden.

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi

Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

Opiskelija osaa

- toimia tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
- tulkita erilaisia tekstejä sekä hankkia ja arvioida tietoja eri lähteistä
- tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaista tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • viestii vuorovaikutustilanteessa tilanteen mukaisella tavalla • ilmaisee asiallisesti mielipiteitä yhteistyö- ja ryhmätilanteissa • käyttää tilanteen mukaan yleiskieltä esitellessään omaan alaansa liittyvän ilmiön tai asian • ymmärtää kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä • arvioi vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • viestii sujuvasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa • vie keskustelua yhteistyö- ja ryhmätilanteissa tavoitteellisesti eteenpäin • perustelee mielipiteensä ja väitteensä • käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä tai asioita • osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä • arvioi vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • viestii vakuuttavasti myös vaativissa vuorovaikutustilanteissa • toimii rakentavasti ja edistää toiminnallaan ryhmän vuorovaikutusta yhteistyö- ja ryhmätyötilanteissa • perustelee mielipiteitään ja väitteitään monipuolisesti tilanteeseen sopivalla tavalla • käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä ja suuntaa viestinsä kohderyhmän mukaisesti • osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan, työelämässä ja yhteiskunnassa • kehittää vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee erilaisia tekstejä sekä hankkii ja arvioi tietoja eri lähteistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa omalla alalla ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita tekee päätelmiä tekstien merkityksistä pääosin itsenäisesti hakee tietoa oman alansa kannalta keskeisistä tietolähteistä ja yksinkertaisissa tiedonhankinnan tehtävissä hyödyntää monilukutaitoaan tekee joitakin muistiinpanoja ja tiivistää muutamia ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta pääosin itsenäisesti hyödyntää hankkimaansa tietoa noudattaa tekijänoikeuksia pääosin itsenäisesti arvioi tekstien tulkinnan taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa omalla alalla ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita monipuolisesti tulkitsee erilaisten tekstien keskeiset tavoitteet ja olennaiset merkitykset hakee tietoa oman alansa kannalta monipuolisista tietolähteistä monilukutaitoaan hyödyntäen tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta hyödyntää hankkimaansa tietoa johdonmukaisesti ja sujuvasti noudattaa tekijänoikeuksia asianmukaisesti arvioi tekstien tulkinnan taitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tuntee omalla alalla ja työelämässä käytetyt tekstilajit ja mediat monipuolisesti ja arvioi niiden käyttöä tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita monipuolisesti ja arvioi tekstien sisältöä ja ilmaisua hakee tietoa monipuolisista ja aiheen kannalta olennaisista tietolähteistä sujuvasti monilukutaitoaan hyödyntäen tekee itsenäisesti muistiinpanoja ja tiivistää ydinasiat kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi asiantuntevasti tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta hyödyntää hankkimaansa tietoa monipuolisesti ja sujuvasti noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa luontevasti käyttämiinsä lähteisiin kehittää tekstien tulkinnan taitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaisee tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja suuntaa ilmaisuaan tavoitteiden mukaisesti tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan hallitsee osittain kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa omalla alalla ja työelämässä tarvittavia tyypillisiä tekstejä tuottaa tilanteeseen sopivaa puhekieltä arvioi tekstien tuottamisen ja ilmaisun taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja viestii tavoitteiden suuntaisesti tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja arvioi eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta hallitsee pääosin kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä kohdentaa puhutut tekstit kohderyhmän mukaisesti ja ilmaisee itseään selkeästi arvioi tekstin tuottamisen taitoaan realistisesti tunnistaen vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita, viestii tavoitteiden suuntaisesti ja arvioi viestintänsä vaikuttavuutta tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen monipuolisesti tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja arvioi eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta hallitsee sujuvasti kirjoitetun kielen käytänteet ja muokkaa tuottamiensa tekstien ilmaisua ja rakennetta tuottaa sujuvasti oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä käyttää tilanteen edellyttämää selkeää puhekieltä vuorovaikutteisesti ja taitaa huolitellun yleiskielen kehittää tekstien tuottamisen taitojaan palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan
- kehittää esiintymis- ja ryhmätaitojaan
- tulkita ja tuottaa erilaisia tekstejä
- tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ilmaisee asiallisesti mielipiteensä ja perustelee ne vakuuttavasti• ottaa vuorovaikutuksessa toisen näkemykset huomioon• osoittaa tuntevansa sanattoman viestinnän merkityksen ja sen vaikutuksia sanoman vastaanottoon• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii kohteliaasti ja joustavasti vuorovaikutustilanteissa erilaisissa ympäristöissä• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alansa vaatimukset• ottaa huomioon sanattoman viestinnän vaikutuksia omassa ilmaisussaan• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa puheenvuoroaan ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alan vaatimukset ja viestii rakentavasti myös ristiriita- ja ongelmatilanteissa• soveltaa sanattoman viestinnän sääntöjä vuorovaikutuksessaan ja vertailee kulttuurisia merkityksiä• kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen itselleen tutusta aiheesta• toimii ryhmätyötilanteissa yhteistyöhakuisesti osana ryhmää• toimii työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjen mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta• arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• vie ryhmän työskentelyä eteenpäin aktiivisesti ja arvostaa muiden näkökantoja• noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä• arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että itsenäisesti valmistellun esityksen myös haasteellisissa tilanteissa, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• tunnistaa oman toimintansa vaikutukset ryhmän toimintaan ja kannustaa ryhmän muita jäseniä toimimaan• hallitsee joustavasti kokous- ja neuvottelukäytännöt• arvioi ja kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee ja tuottaa erilaisia tekstejä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin tuntee tekstilajien tilanteenmukaisen käytön vaatimuksia tuottaa ja tulkitsee ohjatusti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa antaa ja vastaanottaa ohjatusti rakentavaa palautetta tuotetuista teksteistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti ja monipuolisesti tuottaa ja tulkitsee monipuolisesti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa antaa rakentavaa ja monipuolista palautetta tuotetuista teksteistä ja vastaanottaa palautetta muokkaa tuottamiaan tekstejä ja kehittää kirjoitustaitoaan palautteen pohjalta kehittää taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Opiskelija tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tiedostaa kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen• tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin• lukee kaunokirjallisia tekstejä• tekee havaintoja omasta lukemisestaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• ottaa huomioon kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden omassa vuorovaikutuksessaan• tutustuu monipuolisesti kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin• lukee kaunokirjallisuutta sekä tulkitsee ja arvioi kaunokirjallisuutta ja muita taideteoksia• arvioi omaa lukemistaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• soveltaa monipuolisesti kielelliseen, kulttuuriseen ja identiteettien moninaisuuteen liittyvää osaamistaan• osoittaa tuntevansa monipuolisesti kirjallisuuden eri lajeja ja muita taidemuotoja• hankkii monipuolisia lukukokemuksia sekä analysoi ja arvioi kaunokirjallisuutta ja muita taideteoksia• arvioi ja kehittää omaa lukemistaan.

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, saame

Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

Opiskelija osaa

- toimia tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa saamen kielellä
- tulkita erilaisia tekstejä sekä hankkia ja arvioida tietoja eri lähteistä
- tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaista tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä saamen kielellä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa saamen kielellä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• viestii vuorovaikutustilanteessa tilanteen mukaisella tavalla• ilmaisee asiallisesti mielipiteitä yhteistyö- ja ryhmätilanteissa• käyttää tilanteen mukaan yleiskieltä esitellessään omaan alaansa liittyvän ilmiön tai asian• ymmärtää kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä• arvioi vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• viestii sujuvasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa• vie keskustelua yhteistyö- ja ryhmätilanteissa tavoitteellisesti eteenpäin• perustelee mielipiteensä ja väitteensä• käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä tai asioita• osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä• arvioi vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• viestii vakuuttavasti myös vaativissa vuorovaikutustilanteissa• toimii rakentavasti ja edistää toiminnallaan ryhmän vuorovaikutusta yhteistyö- ja ryhmätyötilanteissa• perustelee mielipiteitään ja väitteitään monipuolisesti tilanteeseen sopivalla tavalla• käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä ja suuntaa viestinsä kohderyhmän mukaisesti• osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan, työelämässä ja yhteiskunnassa• kehittää vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee erilaisia tekstejä sekä hankkii ja arvioi tietoja eri lähteistä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa omalla alalla ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita• tekee päätelmiä tekstien merkityksistä pääosin itsenäisesti• hakee tietoa oman alansa kannalta keskeisistä tietolähteistä ja yksinkertaisissa tiedonhankinnan tehtävissä hyödyntää monilukutaitoaan• tekee joitakin muistiinpanoja ja tiivistää muutamia ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta• arvioi tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta pääosin itsenäisesti• hyödyntää hankkimaansa tietoa• noudattaa tekijänoikeuksia pääosin itsenäisesti• arvioi tekstien tulkinnan taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa omalla alalla ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita monipuolisesti• tulkitsee erilaisten tekstien keskeiset tavoitteet ja olennaiset merkitykset• hakee tietoa oman alansa kannalta monipuolisista tietolähteistä monilukutaitoaan hyödyntäen• tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta• arvioi tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta• hyödyntää hankkimaansa tietoa johdonmukaisesti ja sujuvasti• noudattaa tekijänoikeuksia asianmukaisesti• arvioi tekstien tulkinnan taitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tuntee omalla alalla ja työelämässä käytetyt tekstilajit ja mediat monipuolisesti ja arvioi niiden käyttöä• tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita monipuolisesti ja arvioi tekstien sisältöä ja ilmaisua• hakee tietoa monipuolisista ja aiheen kannalta olennaisista tietolähteistä sujuvasti monilukutaitoaan hyödyntäen• tekee itsenäisesti muistiinpanoja ja tiivistää ydinasiat kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta• arvioi asiantuntevasti tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta• hyödyntää hankkimaansa tietoa monipuolisesti ja sujuvasti• noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa luontevasti käyttämiinsä lähteisiin• kehittää tekstien tulkinnan taitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaisee tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä saamen kielellä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja suuntaa ilmaisuaan tavoitteiden mukaisesti tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan hallitsee osittain kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa omalla alalla ja työelämässä tarvittavia tyypillisiä tekstejä tuottaa tilanteeseen sopivaa puhekieltä arvioi tekstien tuottamisen ja ilmaisun taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja viestii tavoitteiden suuntaisesti tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja arvioi eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta hallitsee pääosin kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä kohdentaa puhutut tekstit kohderyhmän mukaisesti ja ilmaisee itseään selkeästi arvioi tekstin tuottamisen taitoaan realistisesti tunnistaen vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita, viestii tavoitteiden suuntaisesti ja arvioi viestintänsä vaikuttavuutta tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen monipuolisesti tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja arvioi eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta hallitsee sujuvasti kirjoitetun kielen käytänteet ja muokkaa tuottamiensa tekstien ilmaisua ja rakennetta tuottaa sujuvasti oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä käyttää tilanteen edellyttämää selkeää puhekieltä vuorovaikutteisesti ja taitaa huolitellun yleiskielen kehittää tekstien tuottamisen taitojaan palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamen kielessä
- kehittää esiintymis- ja ryhmätaitojaan
- tulkita ja tuottaa erilaisia saamenkielisiä tekstejä
- tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamen kielessä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ilmaisee asiallisesti mielipiteensä ja perustelee ne vakuuttavasti• ottaa vuorovaikutuksessa toisen näkemykset huomioon• osoittaa tuntevansa sanattoman viestinnän merkityksen ja sen vaikutuksia sanoman vastaanottoon• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii kohteliaasti ja joustavasti vuorovaikutustilanteissa erilaisissa ympäristöissä• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alansa vaatimukset• ottaa huomioon sanattoman viestinnän vaikutuksia omassa ilmaisussaan• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa puheenvuoroaan ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alan vaatimukset ja viestii rakentavasti myös ristiriita- ja ongelmatilanteissa• soveltaa sanattoman viestinnän sääntöjä vuorovaikutuksessaan ja vertailee kulttuurisia merkityksiä• kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen itselleen tutusta aiheesta • toimii ryhmätyötilanteissa yhteistyöhakuisesti osana ryhmää • toimii työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjen mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta • arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi • vie ryhmän työskentelyä eteenpäin aktiivisesti ja arvostaa muiden näkökantoja • noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä • arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • esittää sekä spontaanin että itsenäisesti valmistellun esityksen myös haasteellisissa tilanteissa, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi • tunnistaa oman toimintansa vaikutukset ryhmän toimintaan ja kannustaa ryhmän muita jäseniä toimimaan • hallitsee joustavasti kokous- ja neuvottelukäytännöt • arvioi ja kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee ja tuottaa erilaisia saamenkielisiä tekstejä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tutustuu eri tekstilajeihin• tuntee tekstilajien tilanteenmukaisen käytön vaatimuksia• tuottaa ja tulkitsee ohjatusti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa• antaa ja vastaanottaa ohjatusti rakentavaa palautetta tuotetuista teksteistä• arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti• tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa• muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta• antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä• arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti ja monipuolisesti• tuottaa ja tulkitsee monipuolisesti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa• antaa rakentavaa ja monipuolista palautetta tuotetuista teksteistä ja vastaanottaa palautetta• muokkaa tuottamiaan tekstejä ja kehittää kirjoitustaitoaan palautteen pohjalta• kehittää taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Opiskelija tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • tiedostaa kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen • tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin • lukee kaunokirjallisia tekstejä • tekee havaintoja omasta lukemisestaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • ottaa huomioon kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden omassa vuorovaikutuksessaan • tutustuu monipuolisesti kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin • lukee kaunokirjallisuutta sekä tulkitsee ja arvioi kaunokirjallisuutta ja muita taideteoksia • arvioi omaa lukemistaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • soveltaa monipuolisesti kielelliseen, kulttuuriseen ja identiteettien moninaisuuteen liittyvää osaamistaan • osoittaa tuntevansa monipuolisesti kirjallisuuden eri lajeja ja muita taidemuotoja • hankkii monipuolisia lukukokemuksia sekä analysoi ja arvioi kaunokirjallisuutta ja muita taideteoksia • arvioi ja kehittää omaa lukemistaan.

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, viittomakieli

Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

Opiskelija osaa

- toimia tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa suomalaisella viittomakielellä
- tulkita erilaisia viitottuja tekstejä sekä hankkia ja arvioida tietoja eri lähteistä
- tuottaa viitottuja tekstejä eri muodoissaan ja ilmaisee tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä suomalaisella viittomakielellä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa suomalaisella viittomakielellä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• käyttää suomalaista viittomakieltä tutuissa viestintätilanteissa tilanteeseen sopivalla tavalla• selviytyy tutuissa viestintäympäristöissä, esimerkiksi kuulevien kanssa• hyödyntää viittomakielen tulkkausta vuorovaikutustilanteissa• osallistuu yhteistyö- ja ryhmätilanteisiin ja ilmaisee asiallisesti mielipiteitään• esittelee omaan ammattialaansa liittyvän ilmiön tai asian• tiedostaa viittomakielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä• arvioi vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• käyttää suomalaista viittomakieltä alan viestintätilanteissa vuorovaikutteisesti ja asiallisesti• toimii ammatillisissa vaihtelevissa viestintäympäristöissä, esimerkiksi viittomakielisten ja kuulevien kanssa• käyttää viittomakielen tulkkausta tarkoituksenmukaisesti erilaisissa tilanteissa• vie viestintätilannetta tavoitteellisesti eteenpäin• perustelee mielipiteensä ja väitteensä sekä toimii vuorovaikutustilanteissa eettisesti kestäväällä tavalla• käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja rekistereitä sujuvasti esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä tai asioita• ymmärtää viittomakielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja yhteiskunnassa• arvioi vuorovaikutustaitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• käyttää suomalaista viittomakieltä aktiivisesti alan viestintätilanteissa ja on viestinnässään luontevasti vuorovaikutteinen ja vakuuttava• toimii joustavasti erilaisissa multimodaalisissa viestintäympäristöissä• käyttää viittomakielen tulkkausta sujuvasti erilaisissa tilanteissa• toimii ryhmässä aktiivisesti ja rakentavasti• edistää toiminnallaan ryhmän vuorovaikutusta• perustelee näkemyksiään ja väitteitään monipuolisesti ja toimii vuorovaikutustilanteissa eettisesti kestäväällä tavalla• suuntaa viestinsä kohderyhmän mukaisesti esitellessään alaansa liittyviä ilmiöitä yleiskielellä ja käyttää alan käsitteistöä ja rekistereitä joustavasti• arvioi viittomakielen ja vuorovaikutustaitojen merkitystä omalla alallaan ja laajemmin yhteiskunnassa sekä yksilön että työelämän kannalta• kehittää vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee erilaisia viitottuja tekstejä sekä hankkii ja arvioi tietoja eri lähteistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tuntee työelämän tekstilajeja hakee tietoa alansa kannalta keskeisistä tietolähteistä ymmärtää suomalaisella viittomakielellä ammattialansa keskeisten viestien ydinasiat tekee päätelmiä tekstien merkityksistä sekä eri tietolähteiden luotettavuudesta hyödyntää hankkimaansa tietoa tekstien tulkinnassa viestinnässään noudattaa tekijänoikeuksia osittain itsenäisesti arvioi tekstin tulkitsemisen taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien tavoitteen ja tulkitsee tekstien merkityksiä hakee tietoa ammattialansa kannalta monipuolisista tietolähteistä ymmärtää alansa keskeisten viestien pääsisällön suomalaisella viittomakielellä ja osaa suhteuttaa niitä omiin kokemuksiinsa arvioi tiedon ja tietolähteiden luotettavuutta hyödyntää hankkimaansa tietoa monipuolisesti tekstien tulkinnassa noudattaa tekijänoikeuksia asianmukaisesti arvioi tekstin tulkitsemisen taitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tulkitsee tekstien merkityksiä ja tavoitteita sekä kykenee arvioimaan tekstien sisältöä ja ilmaisua hakee tietoa monipuolisista ja aiheen kannalta olennaisista tietolähteistä ymmärtää alansa viestien pääsisällön suomalaisella viittomakielellä ja osaa tehdä niiden perusteella vertailuja ja johtopäätöksiä arvioi tiedon ja tietolähteen luotettavuutta asiantuntevasti hyödyntää hankkimaansa tietoa sujuvasti tekstien tulkinnassa noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa luontevasti käyttämiinsä lähteisiin kehittää tekstien tulkinnan taitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tuottaa viitottuja tekstejä eri muodoissaan ja ilmaisee tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä suomalaisella viittomakielellä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> asettaa viitotuille teksteilleen tavoitteita ja kykenee joiltakin osin suuntamaan ilmaisuaan tavoitteiden mukaisesti hyödyntää viitottuja tekstejä tuottaessaan tieto- ja viestintäteknologiaa ja harjoittaa monilukutaitoaan tuntee viittomakielen eri tyylejä, esimerkiksi kerronnallinen, asia- ja uutistyyli, ja käyttää ammattiin liittyviä viittomia ohjatusti hallitsee osittain kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa mallin mukaisia asiakirjoja viitottuna, esimerkiksi raportti, toimintaohje, CV ja muita ammatissa tarvittavia tyyppillisiä tekstejä tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita esitetyn, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi viitottujen tekstien tuottamisen taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> asettaa viitotuille teksteilleen tavoitteita ja ilmaisee itseään tavoitteiden suuntaisesti käyttää viitottuja tekstejä tuottaessaan tieto- ja viestintäteknologiaa ja osaa arvioida eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta ja kehittää monilukutaitoaan hallitsee yleisviittomiston ja viestii alansa tilanteissa suomalaisella viittomakielellä hallitsee pääosin kirjoitetun kielen käytänteet ja tekstin jaksottelun ja sidostaa tekstiä luontevasti laatii viitottuja asiakirjoja asianmukaisesti ja tuottaa tyyppillisiä tekstejä alansa käytänteiden mukaisesti tekee muistiinpanoja ja tiivistää hankkimaansa tietoa arvioi viitotun tekstin tuottamisen taitoaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> asettaa viitotuille teksteilleen tavoitteita, viestii tavoitteiden suuntaisesti ja arvioi viestintänsä vaikuttavuutta käyttää viitottuja tekstejä tuottaessaan tieto- ja viestintäteknologiaa ja medioita monipuolisesti ja edistää monilukutaitoaan viestii ammatillisesti suomalaisella viittomakielellä ja tuntee hyvin ammattiin liittyvän viittomiston hallitsee sujuvasti kirjoitetun kielen käytänteet ja tekstin rakentamisen muokkaa tuottamiensa viitottujen tekstien ilmaisua ja rakennetta tuottaa sujuvasti alansa käytänteiden mukaisia viitottuja tekstejä laatii viitottuja asiakirjoja asianmukaisesti ja kykenee myös soveltamaan asiakirjamalleja luovasti kehittää viitottujen tekstien tuottamisen taitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja suomalaisen viittomakielen ilmaisutapoja
- kehittää esiintymis- ja ryhmätaitojaan
- tulkita ja tuottaa erilaisia viitottuja tekstejä

- tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja suomalaisen viittomakielen ilmaisutapoja.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • ilmaisee mielipiteensä asiallisesti ja vaikuttavasti perustellen • ottaa vuorovaikutuksessa huomioon toisen näkemykset • ymmärtää sanattoman viestinnän ja eleiden merkityksen vuorovaikutuksessa sekä niiden vaikutuksen sanoman vastaanottoon • arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • toimii kohteliaasti ja joustavasti vuorovaikutustilanteissa erilaisissa kieliympäristöissä • ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alansa vaatimukset • käyttää yleisviittomistoa ja ammattiin liittyvää viittomistoa luontevasti • ottaa huomioon sanattoman viestinnän ja eleiden merkityksen ja tiedostaa niiden vaikutuksia omassa ilmaisussaan • arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • ylläpitää viittoessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa puheenvuoroaan ja rakentaa sen sisällön loogiseksi • käyttää rakenteeltaan sujuvaa ja ilmaisultaan rikasta viittomakieltä monipuolisesti • viestii rakentavasti myös ristiriita- ja ongelmatilanteissa • soveltaa sanattoman viestinnän, eleiden ja ei-manuaalisuuden sääntöjä vuorovaikutuksessaan ja vertailee merkityksiä myös eri kulttuurien välillä • kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai esityksen itselleen tutusta aiheesta• toimii ryhmätyötilanteissa yhteistyöhakuisesti osana ryhmää• toimii työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjen mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta• arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• saa esiintyessään kontaktin yleisöön ja osaa rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata• vie ryhmän työskentelyä eteenpäin aktiivisesti ja arvostaa muiden näkökantoja• noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä• arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• 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 viittomakielisessä viestintäympäristössä• hallitsee joustavasti kokous- ja neuvottelukäytännöt huomioiden viittomakielen kulttuuriset piirteet• kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee ja tuottaa erilaisia viitottuja tekstejä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tuntee viitottujen kielten tyylejä ja tekstilajeja sekä tilanteenmukaisen käytön vaatimuksia käyttää mallin mukaan eri ammatillisia ilmaisutyylejä tuottaa tekstiä yksin ja yhdessä muiden kanssa arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa viitottuja tekstejä saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tarkastelee viitottujen kielten tyylejä ja eri tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti muokkaa tuottamiaan ammatillisia tekstejä palautteen perusteella antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta yhdessä tuotetusta tekstistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> soveltaa vaihdellen eri ilmaisutapoja ja viitottujen kielten tyylejä ja tekstilajeja omissa teksteissään ja erilaisissa kieliympäristöissä tekee havaintoja ammatillisista tekstilajeista, muokkaa niitä ja arvioi kielellisten valintojen vaikutuksia toimii joustavasti osana tuottamisprosessia tuottaessaan tekstiä yhdessä muiden kanssa kehittää taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Opiskelija tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tuntee ja tunnistaa oman kielen sekä kulttuurisen moninaisuuden ja identiteettien merkityksen vuorovaikutuksessa tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin lukee fiktiivisiä tekstejä ja tekee havaintoja omasta lukemisestaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> ottaa huomioon kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden omassa vuorovaikutuksessaan tulkitsee ja arvioi lukemiaan kirjoja ja kokemiaan muita taidesityksiä sekä arvioi omaa lukemistaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> soveltaa monipuolisesti kielelliseen ja kulttuuriseen moninaisuuteen liittyvää osaamistaan ja arvostaa kulttuurista moninaisuutta hankkii monipuolisia lukukokemuksia sekä arvioi kirjallisuuden ja muiden taidemuotojen merkitystä sekä arvioi omaa monilukutaitoaan.

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, opiskelijan oma äidinkieli

Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

Opiskelija osaa

- toimia tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa omalla äidinkielellään
- tulkita erilaisia tekstejä sekä hankkia ja arvioida tietoja eri lähteistä
- tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaista tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä omalla äidinkielellään.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa omalla äidinkielellään.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• viestii vuorovaikutustilanteessa tilanteen mukaisella tavalla• ilmaisee asiallisesti mielipiteitä yhteistyö- ja ryhmätilanteissa• käyttää tilanteen mukaan yleiskieltä esitellessään omaan alaansa liittyvän ilmiön tai asian• ymmärtää kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä• arvioi vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• viestii sujuvasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa• vie keskustelua yhteistyö- ja ryhmätilanteissa tavoitteellisesti eteenpäin• perustelee mielipiteensä ja väitteensä• käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä tai asioita• osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä• arvioi vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• viestii vakuuttavasti myös vaativissa vuorovaikutustilanteissa• toimii rakentavasti ja edistää toiminnallaan ryhmän vuorovaikutusta yhteistyö- ja ryhmätyötilanteissa• perustelee mielipiteitään ja väitteitään monipuolisesti tilanteeseen sopivalla tavalla• käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä ja suuntaa viestinsä kohderyhmän mukaisesti• osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan, työelämässä ja yhteiskunnassa• kehittää vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee erilaisia tekstejä sekä hankkii ja arvioi tietoja eri lähteistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa omalla alalla ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita tekee päätelmiä tekstien merkityksistä pääosin itsenäisesti hakee tietoa oman alansa kannalta keskeisistä tietolähteistä ja yksinkertaisissa tiedonhankinnan tehtävissä hyödyntää monilukutaitoaan tekee joitakin muistiinpanoja ja tiivistää muutamia ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta pääosin itsenäisesti hyödyntää hankkimaansa tietoa noudattaa tekijänoikeuksia pääosin itsenäisesti arvioi tekstien tulkinnan taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa omalla alalla ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita monipuolisesti tulkitsee erilaisten tekstien keskeiset tavoitteet ja olennaiset merkitykset hakee tietoa oman alansa kannalta monipuolisista tietolähteistä monilukutaitoaan hyödyntäen tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta hyödyntää hankkimaansa tietoa johdonmukaisesti ja sujuvasti noudattaa tekijänoikeuksia asianmukaisesti arvioi tekstien tulkinnan taitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tuntee omalla alalla ja työelämässä käytetyt tekstilajit ja mediat monipuolisesti ja arvioi niiden käyttöä tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita monipuolisesti ja arvioi tekstien sisältöä ja ilmaisua hakee tietoa monipuolisista ja aiheen kannalta olennaisista tietolähteistä sujuvasti monilukutaitoaan hyödyntäen tekee itsenäisesti muistiinpanoja ja tiivistää ydinasiat kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi asiantuntevasti tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta hyödyntää hankkimaansa tietoa monipuolisesti ja sujuvasti noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa luontevasti käyttämiinsä lähteisiin kehittää tekstien tulkinnan taitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaisee tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä omalla äidinkielellään.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja suuntaa ilmaisuaan tavoitteiden mukaisesti tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan hallitsee osittain kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa omalla alalla ja työelämässä tarvittavia tyypillisiä tekstejä tuottaa tilanteeseen sopivaa puhekieltä arvioi tekstien tuottamisen ja ilmaisun taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja viestii tavoitteiden suuntaisesti tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja arvioi eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta hallitsee pääosin kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä kohdentaa puhutut tekstit kohderyhmän mukaisesti ja ilmaisee itseään selkeästi arvioi tekstin tuottamisen taitoaan realistisesti tunnistaen vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita, viestii tavoitteiden suuntaisesti ja arvioi viestintänsä vaikuttavuutta tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen monipuolisesti tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja arvioi eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta hallitsee sujuvasti kirjoitetun kielen käytänteet ja muokkaa tuottamiensa tekstien ilmaisua ja rakennetta tuottaa sujuvasti oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä käyttää tilanteen edellyttämää selkeää puhekieltä vuorovaikutteisesti ja taitaa huolitellun yleiskielen kehittää tekstien tuottamisen taitojaan palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan omassa äidinkielessä
- kehittää esiintymis- ja ryhmätaitojaan
- tulkita ja tuottaa erilaisia äidinkielisiä tekstejä
- tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan omassa äidinkielessä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ilmaisee asiallisesti mielipiteensä ja perustelee ne vakuuttavasti• ottaa vuorovaikutuksessa toisen näkemykset huomioon• osoittaa tuntevansa sanattoman viestinnän merkityksen ja sen vaikutuksia sanoman vastaanottoon• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii kohteliaasti ja joustavasti vuorovaikutustilanteissa erilaisissa ympäristöissä• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alansa vaatimukset• ottaa huomioon sanattoman viestinnän vaikutuksia omassa ilmaisussaan• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa puheenvuoroaan ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alan vaatimukset ja viestii rakentavasti myös ristiriita- ja ongelmatilanteissa• soveltaa sanattoman viestinnän sääntöjä vuorovaikutuksessaan ja vertailee kulttuurisia merkityksiä• kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen itselleen tutusta aiheesta• toimii ryhmätyötilanteissa yhteistyöhakuisesti osana ryhmää• toimii työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjen mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta• arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• vie ryhmän työskentelyä eteenpäin aktiivisesti ja arvostaa muiden näkökantoja• noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä• arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksia ja kehittämiskohteita
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että itsenäisesti valmistellun esityksen myös haasteellisissa tilanteissa, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• tunnistaa oman toimintansa vaikutukset ryhmän toimintaan ja kannustaa ryhmän muita jäseniä toimimaan• hallitsee joustavasti kokous- ja neuvottelukäytännöt• arvioi ja kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee ja tuottaa erilaisia äidinkiellisiä tekstejä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin tuntee tekstilajien tilanteenmukaisen käytön vaatimuksia tuottaa ja tulkitsee ohjatusti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa antaa ja vastaanottaa ohjatusti rakentavaa palautetta tuotetuista teksteistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti ja monipuolisesti tuottaa ja tulkitsee monipuolisesti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa antaa rakentavaa ja monipuolista palautetta tuotetuista teksteistä ja vastaanottaa palautetta muokkaa tuottamiaan tekstejä ja kehittää kirjoitustaitoaan palautteen pohjalta kehittää taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Opiskelija tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tiedostaa kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen• tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin• lukee kaunokirjallisia tekstejä• tekee havaintoja omasta lukemisestaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• ottaa huomioon kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden omassa vuorovaikutuksessaan• tutustuu monipuolisesti kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin• lukee kaunokirjallisuutta sekä tulkitsee ja arvioi kaunokirjallisuutta ja muita taideteoksia• arvioi omaa lukemistaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• soveltaa monipuolisesti kielelliseen, kulttuuriseen ja identiteettien moninaisuuteen liittyvää osaamistaan• osoittaa tuntevansa monipuolisesti kirjallisuuden eri lajeja ja muita taidemuotoja• hankkii monipuolisia lukukokemuksia sekä analysoi ja arvioi kaunokirjallisuutta ja muita taideteoksia• arvioi ja kehittää omaa lukemistaan.

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi viittomakielisille

Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

Opiskelija osaa

- viestiä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa suomen kielellä
- hankkia ja tulkita tietoa viestintänsä perusteeksi
- ilmaista käsitteitä, ajatuksia, tunteita, faktoja ja mielipiteitä suomen kielellä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija viestii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa suomen kielellä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• toimii tutuissa viestintäympäristöissä tilanteeseen sopivalla tavalla• käyttää ammatillista suomen kieltä sekä muita kielellisiä valmiuksiaan toimiessaan tutuissa kieliympäristöissä, esimerkiksi kuulevien kanssa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta• tiedostaa suomen kielen taidon merkityksen omalla alallaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii erilaisissa viestintätilanteissa vuorovaikutteisesti ja asiallisesti• käyttää ammatillista suomen kieltä sekä muita kielellisiä valmiuksiaan toimiessaan vaihtelevissa kieliympäristöissä, esimerkiksi kuulevien kanssa, ja osallistuu vuorovaikutustilanteisiin• ymmärtää suomen kielen merkityksen omalla alalla ja yhteiskunnassa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• on viestinnässään luontevasti vuorovaikutteinen ja vakuuttava• viestii ryhmätilanteissa aktiivisesti ja rakentavasti• käyttää ammatillista suomen kieltä sekä muita kielellisiä valmiuksiaan ja osallistuu aktiivisesti erilaisiin multimodaalisiin vuorovaikutustilanteisiin• arvioi suomen kielen merkitystä omalla alalla ja laajemmin yhteiskunnassa sekä yksilön että työelämän kannalta.

Opiskelija hankkii ja tulkitsee tietoa viestintänsä perusteeksi.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ymmärtää yleisluontoisten ja alan keskeisten tekstien päätarkoituksen• hakee tietoa ammattialansa kannalta keskeisistä tietolähteistä suomen kielellä osittain itsenäisesti• tekee päätelmiä eri tietolähteiden luotettavuudesta• hyödyntää hankkimaansa tietoa viestinnässään noudattaen tekijänoikeuksia osittain itsenäisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• ymmärtää yleisluontoisten ja ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien päätarkoituksen ja vertailee kirjakielistä, yleiskielistä ja arkikielistä tekstiä• hakee tietoa ammattialansa kannalta monipuolisista tietolähteistä suomen kielellä• arvioi tiedon ja tietolähteiden luotettavuutta• hyödyntää hankkimaansa tietoa tulkinnan ja oman ilmaisunsa apuna• noudattaa tekijänoikeuksia asianmukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• ymmärtää sujuvasti sekä yleisluontoisia että alaan liittyviä tekstejä• hakee tietoa monipuolisista ja aiheen kannalta olennaisista tietolähteistä suomen kielellä• arvioi tiedon ja tietolähteen luotettavuutta asiantuntevasti• hyödyntää hankkimaansa tietoa sujuvasti tulkinnan ja oman ilmaisunsa apuna• noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa luontevasti käyttämiinsä lähteisiin.

Opiskelija ilmaisee käsitteitä, ajatuksia, tunteita, faktoja ja mielipiteitä suomen kielellä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • asettaa viestinnälleen tavoitteita ja kykenee joiltakin osin suuntamaan viestintäänsä tavoitteiden mukaisesti • hyödyntää viestinnässään erilaisia viestintävälineitä ja medioita • kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä ja käyttää ymmärrettävää kieltä, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta • tuottaa mallin mukaisia asiakirjoja ja tuottaa ammatissa tarvittavia tavanomaisia tekstejä • arvioi suomen kielen taitoaan ja lukutaitoaan saamansa palautteen pohjalta ja kuvailee, miten voisi kehittää osaamistaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • asettaa viestinnälleen tavoitteita ja ilmaisee itseään tavoitteiden suuntaisesti • käyttää viestinnässään erilaisia viestintävälineitä ja medioita, arvioi viestintävälineiden käytössä eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta • kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä suomen kielen oikeinkirjoituksen perussääntöjen mukaisesti • laatii asiakirjat asianmukaisesti ja tuottaa ammatin kannalta keskeisiä tekstejä alansa tekstikäytänteiden mukaisesti • arvioi suomen kielen ilmaisutaitoaan, kielenkäyttöään ja lukutaitoaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • asettaa viestinnälleen tavoitteita, viestii tavoitteiden suuntaisesti ja arvioi viestintänsä vaikuttavuutta • käyttää viestinnässään eri viestintävälineitä ja medioita monipuolisesti edistäen viestinnällisiä tavoitteitaan • kirjoittaa sujuvasti ymmärrettävää ja selvää suomen kielen yleiskieltä oikeinkirjoituksen perussääntöjen mukaisesti • laatii asiakirjat asianmukaisesti ja kykenee myös soveltamaan asiakirjamalleja • arvioi omaa suomen kielen ilmaisutaitoaan, kielenkäyttöään ja lukutaitoaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan • kehittää taitojaan palautteen pohjalta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- kehittää suomen kielen viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan
- tulkita erilaisia tekstilajeja sekä tuntee kirjallisuutta
- kehittää suomenkielisten ammatillisten tekstien tuottamistaan
- arvioida kielellisen ja kulttuurisen identiteetin merkitystä ja vertailla eri modaliteettien, kuten viitotun ja puhutun tai kirjoitetun kielen ilmaisukeinoja.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija kehittää suomen kielen viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">ilmaisee mielipiteensä ja perustelee ne vakuuttavasti tutuissa viestintätilanteissa tilanteeseen sopivalla tavallatoimii yhteistyökykyisesti työtehtävissä tarvittaessa apuvälineitä käyttäen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">saa viestiessään kontaktin yleisönsä ja rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seuratatoimii yhteistyökykyisesti tiimin jäsenenä ja välittää viestejä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">ylläpitää vuorovaikutusta, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksiviestii ammattimaisesti ja vastuuntuntoisesti multimodaalisessa vuorovaikutusympäristössä (sekä kuulevien että kuurojen kanssa).

Opiskelija tulkitsee erilaisia tekstilajeja sekä tuntee kirjallisuutta.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">käyttää mallin mukaan eri tekstilajeja ja tuntee niiden ympäristöjen vaatimuksia, missä tekstejä käytetääntutustuu kirjallisuuden eri lajeihin ja saa lukukokemuksia
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">noudattaa tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia oikein niissä ympäristöissä, joissa tekstit esiintyvätarvioi lukemiaan kirjoja
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">toimii kielenkäytön perusnormien mukaisesti ja selittää kirjoitettuja tekstejä viittomakielellähankkii monipuolisia lukukokemuksia ja arvioi kirjallisuuden merkitystä.

Opiskelija kehittää suomenkielisten ammatillisten tekstien tuottamistaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tuottaa ammatillisia tekstejä ja käyttää asianmukaista kieltä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tuottaa ammatillisia tekstejä ja ottaa niissä huomioon työelämän vaatimukset
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tuottaa sujuvaa ja ymmärrettävää ammatillista tekstiä sekä kehittää taitojaan palautteen pohjalta.

Opiskelija arvioi kielellisen ja kulttuurisen identiteetin merkitystä ja vertailee eri modaliteettien, kuten viitotun ja puhutun tai kirjoitetun kielen ilmaisukeinoja.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää eri kielimodaliteettien keskeisiä piirteitä ja ominaisuuksia • arvioi kirjoitetun kielen merkitystä viittomakielisille ammatin harjoittamisen kannalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • tarkastelee erilaisia viestinnän ja kielenkäytön ilmaisutapoja kriittisesti • arvioi kirjoitetun kielen asemaa suhteessa viittomakieleen yhteiskunnassa ja työelämässä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • vertailee ja tekee havaintoja eri kielten ja eri modaliteettien tyypillisistä rakenteista • vertailee monikielisuuden ja multimodaalisuuden merkitystä ja asemaa yhteiskunnassa sekä työelämässä ja yksilön näkökulmasta.

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi toisena kielenä

Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

Opiskelija osaa

- toimia tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
- tulkita erilaisia tekstejä sekä hankkia ja arvioida tietoja eri lähteistä
- tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaista tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ymmärtää jossain määrin oman alansa puhetilanteiden viestintää• pyrkii viestimään vuorovaikutustilanteessa tilanteen mukaisella tavalla• pyrkii ilmaisemaan mielipiteitä• pyrkii käyttämään yleiskieltä esitellessään alaansa liittyvän ilmiön tai asian• tunnistaa kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä• arvioi vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• ymmärtää oman alansa tyypillisiin puhetilanteisiin liittyvää viestintää• viestii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa melko sujuvasti• ilmaisee mielipiteitään asiallisesti• käyttää yleiskieltä ja jossain määrin alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä tai asioita• ymmärtää kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alalla ja yhteiskunnassa• arvioi vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• ymmärtää monipuolisesti oman alansa puhetilanteisiin liittyvää viestintää• viestii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa melko sujuvasti• ilmaisee näkemyksiään ja väitteitään ja pyrkii perustelemaan niitä• käyttää yleiskieltä sekä alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä tai asioita• osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alalla ja yhteiskunnassa sekä yksilön että työelämän kannalta• kehittää vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee erilaisia tekstejä sekä hankkii ja arvioi tietoja eri lähteistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa tavallisimmat omalla alallaan ja työelämässä käytetyt tekstilajit ja mediat pääosin itsenäisesti hakee tietoa oman alansa tietolähteistä ja arvioi tietolähteiden luotettavuutta pääosin itsenäisesti tekee joitakin muistiinpanoja ja pyrkii tiivistämään ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta hyödyntää monilukutaitoaan pääosin itsenäisesti ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien pääasialliset sisällöt hyödyntää hankkimaansa tietoa tekstien tulkinnassa pääosin itsenäisesti noudattaa tekijänoikeuksia pääosin itsenäisesti arvioi tekstien tulkinnan taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa keskeiset omalla alallaan ja työelämässä käytetyt tekstilajit ja mediat hakee tietoa ammattialansa kannalta monipuolisista tietolähteistä ja arvioi tietolähteiden luotettavuutta tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta hyödyntää monilukutaitoaan ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisten tekstien sisällön ja tarkoituksen hyödyntää hankkimaansa tietoa tekstien tulkinnassa noudattaa tekijänoikeuksia asianmukaisesti arvioi tekstien tulkinnan taitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa omalla alallaan ja työelämässä käytetyt tekstilajit ja mediat ja arvioi niiden käyttöä hakee tietoa monipuolisista ja aiheen kannalta olennaisista tietolähteistä ja arvioi tietolähteen luotettavuutta asiantuntevasti tekee itsenäisesti muistiinpanot ja tiivistää keskeiset ydinasiat kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta hyödyntää monilukutaitoaan monipuolisesti tulkitsee tekstien merkityksiä ja tavoitteita sekä arvioi tiedon luotettavuutta hyödyntää hankkimaansa tietoa monipuolisesti tekstien tulkinnassa noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa luontevasti käyttämiinsä lähteisiin kehittää tekstien tulkinnan taitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tuottaa tekstejä eri muodoissaan ja ilmaisee tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja pyrkii suuntamaan ilmaisuaan tavoitteiden mukaisesti • tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä pääosin itsenäisesti hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan • tunnistaa kirjoitetun kielen käytänteitä • tuottaa omalla alalla ja työelämässä tarvittavia tyypillisiä tekstejä • ilmaisee itseään ymmärrettävästi tavanomaisissa puhetilanteissa • arvioi tekstien tuottamisen taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja pääosin ilmaisee itseään tavoitteiden suuntaisesti • tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan • pyrkii käyttämään kirjoitetun kielen käytänteitä • laatii tyypillisiä tekstejä alansa tekstikäytänteiden mukaisesti • ilmaisee itseään ymmärrettävästi puhetilanteissa • arvioi tekstin tuottamisen taitoaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja ilmaisee itseään tavoitteiden suuntaisesti • tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja pyrkii arvioimaan eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta • käyttää pääosin kirjoitetun kielen käytänteitä ja muokkaa tuottamiensa tekstien ilmaisua ja rakennetta • tuottaa oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä • käyttää puhekieltä vuorovaikutteisesti • kehittää tekstien tuottamisen taitojaan palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan
- kehittää omalla alallaan tarvittavaa kielitaitoaan
- tulkita ja tuottaa erilaisia tekstejä
- tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ilmaisee mielipiteensä asiallisesti ja pyrkii perustelemaan ne• pyrkii ottamaan viestinnässään toisten näkemykset huomioon• havainnoi sanattoman viestinnän merkityksiä ja vaikutuksia sanoman vastaanottoon• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• viestii asiallisesti ja joustavasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan ja tilanteen• ottaa huomioon sanattoman viestinnän vaikutuksia omassa ilmaisussaan• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• viestii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa loogisesti ja havainnollisesti• viestii toiset huomioiden myös ristiriita- ja ongelmatilanteissa• osaa tulkita sanattoman viestinnän sääntöjä vuorovaikutuksessaan ja vertailee kulttuurisia merkityksiä• pyrkii kehittämään viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Opiskelija kehittää omalla alallaan tarvittavaa kielitaitoaan.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• laajentaa alansa käsitteistön hallintaa ja kielellisiä käytänteitä• esittää valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen itselleen tutusta aiheesta• toimii pääosin itsenäisesti työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjen mukaisesti ja pyrkii käyttämään tilannesidonnaisia ilmauksia• arvioi omaan alaansa liittyvää kielitaitoaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• hallitsee alansa keskeisen käsitteistön ja kielelliset käytänteet• esittää valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen alaansa liittyvästä aiheesta• noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä ja käyttää tilannesidonnaisia ilmauksia• arvioi omaan alaansa liittyvää kielitaitoa realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• käyttää monipuolisesti alansa käsitteistöä ja kielellisiä käytänteitä• esittää sekä spontaanin että valmistellun, havainnollisen esityksen omaan alaansa liittyvästä aiheesta• noudattaa sujuvasti työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä ja käyttää tilannesidonnaisia ilmauksia• kehittää alaansa liittyvää kielitaitoaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee ja tuottaa erilaisia tekstejä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin tuntee tekstilajien tilanteenmukaisen käytön vaatimuksia tuottaa ohjatusti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa antaa ja vastaanottaa ohjatusti rakentavaa palautetta tuotetuista teksteistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta antaa ja vastaanottaa palautetta tuotetusta tekstistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja monipuolisesti tuottaa ja tulkitsee monipuolisesti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa antaa rakentavaa palautetta tuotetuista teksteistä ja vastaanottaa palautetta muokkaa tuottamiaan tekstejä ja kehittää kirjoitustaitoaan palautteen pohjalta kehittää taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Opiskelija tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden vuorovaikutuksessa tunnistaa kielen keskeisiä rakenteita, rekistereitä ja tyylejä tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin tekee havaintoja omasta lukemisestaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tiedostaa kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen omassa vuorovaikutuksessaan tunnistaa monipuolisesti kielen rakenteita, rekistereitä ja tyylejä lukee kirjallisuuden eri lajeja arvioi omaa lukemistaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> soveltaa kielelliseen, kulttuuriseen ja identiteettien moninaisuuteen liittyvää osaamistaan vuorovaikutuksessa tunnistaa monipuolisesti kielen rakenteita, rekistereitä ja tyylejä ja ymmärtää kielellisten valintojen vaikutuksen teksteihin lukee kirjallisuuden eri lajeja ja analysoi lukemaansa arvioi ja kehittää omaa lukemistaan.

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, romani

Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

Opiskelija osaa

- toimia tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa romanikielellä
- tulkita erilaisia tekstejä sekä hankkia ja arvioida tietoja eri lähteistä
- tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaista tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä romanikielellä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa romanikielellä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• viestii vuorovaikutustilanteessa tilanteen mukaisella tavalla• ilmaisee asiallisesti mielipiteitään yhteistyö- ja ryhmätilanteissa• käyttää tilanteen mukaan yleiskieltä esitellessään omaan alaansa liittyvän ilmiön tai asian• ymmärtää kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä• arvioi vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• viestii sujuvasti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa• vie keskustelua yhteistyö- ja ryhmätilanteissa tavoitteellisesti eteenpäin• perustelee mielipiteensä ja väitteensä• käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä tai asioita• osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan ja työelämässä• arvioi vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• viestii vakuuttavasti myös vaativissa vuorovaikutustilanteissa• toimii rakentavasti ja edistää toiminnallaan ryhmän vuorovaikutusta yhteistyö- ja ryhmätyötilanteissa• perustelee mielipiteitään ja väitteitään monipuolisesti tilanteeseen sopivalla tavalla• käyttää tilanteen mukaan luontevasti yleiskieltä, alan käsitteistöä ja tekstilajeja esitellessään omaan alaansa liittyviä ilmiöitä ja suuntaa viestinsä kohderyhmän mukaisesti• osoittaa toiminnallaan ymmärtävänsä kielen ja vuorovaikutustaitojen merkityksen omalla alallaan, työelämässä ja yhteiskunnassa• kehittää vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee erilaisia tekstejä sekä hankkii ja arvioi tietoja eri lähteistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa omalla alalla ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita tekee päätelmiä tekstien merkityksistä pääosin itsenäisesti hakee tietoa oman alansa kannalta keskeisistä tietolähteistä ja yksinkertaisissa tiedonhankinnan tehtävissä hyödyntää monilukutaitoaan tekee joitakin muistiinpanoja ja tiivistää muutamia ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta pääosin itsenäisesti hyödyntää hankkimaansa tietoa noudattaa tekijänoikeuksia pääosin itsenäisesti arvioi tekstien tulkinnan taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa omalla alalla ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita monipuolisesti tulkitsee erilaisten tekstien keskeiset tavoitteet ja olennaiset merkitykset hakee tietoa oman alansa kannalta monipuolisista tietolähteistä monilukutaitoaan hyödyntäen tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta hyödyntää hankkimaansa tietoa johdonmukaisesti ja sujuvasti noudattaa tekijänoikeuksia asianmukaisesti arvioi tekstien tulkinnan taitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tuntee omalla alalla ja työelämässä käytetyt tekstilajit ja mediat monipuolisesti ja arvioi niiden käyttöä tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita monipuolisesti ja arvioi tekstien sisältöä ja ilmaisua hakee tietoa monipuolisista ja aiheen kannalta olennaisista tietolähteistä sujuvasti monilukutaitoaan hyödyntäen tekee itsenäisesti muistiinpanoja ja tiivistää ydinasiat kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta arvioi asiantuntevasti tietolähteiden ja tiedon luotettavuutta hyödyntää hankkimaansa tietoa monipuolisesti ja sujuvasti noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa luontevasti käyttämiinsä lähteisiin kehittää tekstien tulkinnan taitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tuottaa erilaisia tekstejä ja ilmaisee tunteita, ajatuksia, mielipiteitä ja käsitteitä romanikielellä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja suuntaa ilmaisuaan tavoitteiden mukaisesti tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan hallitsee osittain kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa omalla alalla ja työelämässä tarvittavia tyypillisiä tekstejä tuottaa tilanteeseen sopivaa puhekieltä arvioi tekstien tuottamisen ja ilmaisun taitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita ja viestii tavoitteiden suuntaisesti tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja arvioi eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta hallitsee pääosin kirjoitetun kielen käytänteet tuottaa oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä kohdentaa puhutut tekstit kohderyhmän mukaisesti ja ilmaisee itseään selkeästi arvioi tekstin tuottamisen taitoaan realistisesti tunnistaen vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> asettaa ilmaisulleen tavoitteita, viestii tavoitteiden suuntaisesti ja arvioi viestintänsä vaikuttavuutta tuottaa puhuttuja, kirjoitettuja tai audiovisuaalisia tekstejä hyödyntäen monipuolisesti tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan ja arvioi eri vaihtoehtojen tarkoituksenmukaisuutta hallitsee sujuvasti kirjoitetun kielen käytänteet ja muokkaa tuottamiensa tekstien ilmaisua ja rakennetta tuottaa sujuvasti oman alan ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä käyttää tilanteen edellyttämää selkeää puhekieltä vuorovaikutteisesti ja taitaa huolitellun yleiskielen kehittää tekstien tuottamisen taitojaan palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan romanikielessä
- kehittää esiintymis- ja ryhmätaitojaan
- tulkita ja tuottaa erilaisia romanikielisiä tekstejä
- tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan romanikielessä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ilmaisee asiallisesti mielipiteensä ja perustelee ne vakuuttavasti• ottaa vuorovaikutuksessa toisen näkemykset huomioon• osoittaa tuntevansa sanattoman viestinnän merkityksen ja sen vaikutuksia sanoman vastaanottoon• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii kohteliaasti ja joustavasti vuorovaikutustilanteissa erilaisissa ympäristöissä• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alansa vaatimukset• ottaa huomioon sanattoman viestinnän vaikutuksia omassa ilmaisussaan• arvioi viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan realistisesti tunnistamalla vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa puheenvuoroaan ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• ottaa viestinnässään huomioon vastaanottajan, tilanteen ja alan vaatimukset ja viestii rakentavasti myös ristiriita- ja ongelmatilanteissa• soveltaa sanattoman viestinnän sääntöjä vuorovaikutuksessaan ja vertailee kulttuurisia merkityksiä• kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että valmistellun puheenvuoron tai puhe-esityksen itselleen tutusta aiheesta• toimii ryhmätyötilanteissa yhteistyöhakuisesti osana ryhmää• toimii työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjen mukaisesti, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta• arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• vie ryhmän työskentelyä eteenpäin aktiivisesti ja arvostaa muiden näkökantoja• noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä• arvioi esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan realistisesti siten, että tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• esittää sekä spontaanin että itsenäisesti valmistellun esityksen myös haasteellisissa tilanteissa, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi• tunnistaa oman toimintansa vaikutukset ryhmän toimintaan ja kannustaa ryhmän muita jäseniä toimimaan• hallitsee joustavasti kokous- ja neuvottelukäytännöt• arvioi ja kehittää esiintymis- ja ryhmätyötaitojaan palautteen ja itsearvioinnin pohjalta.

Opiskelija tulkitsee ja tuottaa erilaisia romanikielisiä tekstejä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin tuntee tekstilajien tilanteenmukaisen käytön vaatimuksia tuottaa ja tulkitsee ohjatusti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa antaa ja vastaanottaa ohjatusti rakentavaa palautetta tuotetuista teksteistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä saamansa palautteen pohjalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä arvioi taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä realistisesti tunnistamalla vahvuuksia ja kehittämiskohteita
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi tekstilajien ilmaisutapoja kriittisesti ja monipuolisesti tuottaa ja tulkitsee monipuolisesti tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa antaa rakentavaa ja monipuolista palautetta tuotetuista teksteistä ja vastaanottaa palautetta muokkaa tuottamiaan tekstejä ja kehittää kirjoitustaitoaan palautteen pohjalta kehittää taitoaan tulkita ja tuottaa tekstejä palautteen ja itsearviointin pohjalta.

Opiskelija tuntee kielen ja kirjallisuuden muotoja ja merkityksiä.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tiedostaa kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen• tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin• lukee kaunokirjallisia tekstejä• tekee havaintoja omasta lukemisestaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• ottaa huomioon kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden omassa vuorovaikutuksessaan• tutustuu monipuolisesti kirjallisuuden eri lajeihin ja muihin taidemuotoihin• lukee kaunokirjallisuutta sekä tulkitsee ja arvioi kaunokirjallisuutta ja muita taideteoksia• arvioi omaa lukemistaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• soveltaa monipuolisesti kielelliseen, kulttuuriseen ja identiteettien moninaisuuteen liittyvää osaamistaan• osoittaa tuntevansa monipuolisesti kirjallisuuden eri lajeja ja muita taidemuotoja• hankkii monipuolisia lukukokemuksia sekä analysoi ja arvioi kaunokirjallisuutta ja muita taideteoksia• arvioi ja kehittää omaa lukemistaan.

Viestintä ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija osaa

- käyttää toista kotimaista kieltä työtehtävissään ja työhön liittyvissä vuorovaikutustilanteissa.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija käyttää toista kotimaista kieltä työtehtävissään ja työhön liittyvissä vuorovaikutustilanteissa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">ymmärtää suppeiden omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien tekstien ja viestien sisällönkertoo suullisesti ja kirjallisesti lyhyesti itsestään ja tutuista asioista omassa työssään ja selviytyy tuttuihin aiheisiin liittyvistä vuorovaikutustilanteista
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tulkitssee työhön liittyviä suppeita tekstejä, kuten työ- ja turvallisuusohjeita, sekä tuottaa lyhyitä viestejä käyttäen alan ammattisanastoaselviytyy rutiininomaisista päivittäiseen elämään liittyvistä puhetilanteista, jos puhekuppani puhuu hitaasti ja käyttää selkeää kieltä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tulkitssee erityyppisiä työhön liittyviä tekstejä ja tuottaa ammatillisia viestejä, ohjeita tai tilauksiaviestii tavanomaisimmissa viestintätilanteissa sekä kasvotusten että digitaalisesti ja tarvittaessa pyytää tarkennusta tai selvennystä.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- käyttää toista kotimaista kieltä alaan liittyvissä vuorovaikutustilanteissa ja työtehtävissä
- selviytyä arkipäivän tilanteissa toisella kotimaisella kielellä
- kirjoittaa työhönsä liittyviä suppeita tekstejä
- hyödyntää kielenkäytössä erilaisia tietolähteitä
- ymmärtää molempien kansalliskielten ja kulttuurien merkityksen kulttuurisesti moninaisessa Suomessa.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija käyttää toista kotimaista kieltä alaan liittyvissä vuorovaikutustilanteissa ja työtehtävissä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">selviytyy alan vuorovaikutustilanteissa hyödyntäen erilaisia apukeinoja
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">käyttää kieltä melko luontevasti alan vuorovaikutustilanteissa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">selviytyy hyvin alan vuorovaikutustilanteissa ja viestii kohteliaastikäyttää keskustelussa kielelle ja kulttuurille ominaisia ilmaisuja.

Opiskelija selviytyy arkipäivän tilanteissa toisella kotimaisella kielellä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">käyttää keskustelussa tuttua sanastoa ja saa selvää hitaahkosta puheesta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">selviytyy jokapäiväiseen elämään liittyvistä tilanteista toisella kotimaisella kielellä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">viestii tilanteeseen sopivalla tavalla ja ottaa vastapuolen reaktion huomioon.

Opiskelija kirjoittaa työhönsä liittyviä suppeita tekstejä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">kirjoittaa työhön liittyviä tekstejä käyttäen yksinkertaisia lauseita
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">kirjoittaa keskeisistä työtehtäviin liittyvistä asioista käyttäen tavallisimpia kielelle ominaisia ilmauksia
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tuottaa sujuvasti työtehtäviin liittyviä tekstejä käyttäen keskeisintä sanastoa.

Opiskelija hyödyntää kielenkäytössä erilaisia tietolähteitä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> etsii yhdessä muiden kanssa tietoa erilaisista tietolähteistä toisella kotimaisella kielellä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> hyödyntää toisella kotimaisella kielellä tuotettuja tekstejä ja julkaisuja
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> käyttää joustavasti sähköisiä sanakirjoja ja muuta lähdeaineistoa oman alansa kysymysten selvittämiseen.

Opiskelija ymmärtää molempien kansalliskielten ja kulttuurien merkityksen kulttuurisesti moninaisessa Suomessa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> on tietoinen ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksestä Suomessa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksen pohjoismaisessa yhteistyössä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tuntee Suomen kansalliskieliin liittyvät oikeudet ja velvoitteet.

Det andra inhemska språket, finska

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Den studerande kan

- använda det finska språket i sin kommunikation på ett interaktivt sätt
- förstå olika slags texter och skriva enklare texter på finska
- kan söka information från olika finskspråkiga källor och använda dem i sin kommunikation
- förstå betydelsen av att kunna finska i arbetslivet.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Den studerande använder det finska språket i sin kommunikation på ett interaktivt sätt.	
Den studerande	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• förstår enkla instruktioner och tilltal på en arbetsplats• gör sig förstådd i interaktionen med kunder eller kollegor• deltar i vardagliga samtal i en finskspråkig arbetsmiljö
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• förstår tydliga instruktioner och samtal i normalt tempo på en arbetsplats• uttrycker sig tydligt och agerar ändamålsenligt i interaktionen med kunder och kollegor• deltar i olika slags diskussioner i en finskspråkig arbetsmiljö
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• förstår även i snabbt tempo olika slags instruktioner och diskussioner på en arbetsplats• uttrycker sig väluttryckt och agerar flexibelt i interaktionen med kunder och kollegor• deltar aktivt i olika slags diskussioner i en finskspråkig arbetsmiljö.

Den studerande förstår olika slags texter och skriver enklare texter på finska.	
Den studerande	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• förstår innebörden i olika slags texter• skriver korta texter och gör enkla dokument enligt mall
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• förstår innebörden och det centrala innehållet i olika slags texter• skriver texter och gör ändamålsenliga dokument
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• förstår genomgående innebörden och innehållet i olika slags texter• skriver och bearbetar texter enligt respons och gör självständigt ändamålsenliga dokument.

Den studerande söker information från olika finskspråkiga källor och använder dem i sin kommunikation.	
Den studerande	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• söker information från enklare källor och använder dem i sin kommunikation.
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• söker information från olika källor och använder dem på ett mångsidigt sätt i sin kommunikation.
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• söker information från olika källor, också svårare, och använder dem på ett flexibelt och kritiskt sätt i sitt arbete.

Den studerande förstår betydelsen av att kunna finska i arbetslivet.	
Den studerande	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> förstår betydelsen av att kunna finska i arbetslivet och gör sig förstådd i en finskspråkig arbetsmiljö
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> förstår betydelsen av att kunna finska i arbetslivet och arbetar väl i en finskspråkig arbetsmiljö
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> förstår betydelsen av att kunna finska i arbetslivet och deltar aktivt i en finskspråkig arbetsmiljö.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Den studerande kan

- diskutera och argumentera på ett säkert och kreativt sätt
- förstå och skriva arbetslivsrelaterade texter
- känna till sina strategier för språkinläring.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Den studerande diskuterar och argumenterar på ett säkert och kreativt sätt.	
Den studerande	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> uttrycker och motiverar sina åsikter och beaktar även andras åsikter i en diskussion presenterar muntligt ett bekant ämne på ett kreativt sätt
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> uttrycker och motiverar på ett övertygande sätt sina åsikter och beaktar även olika åsikter i en diskussion muntligt presentera ett ämne på ett förståeligt och kreativt sätt
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> uttrycker och analyserar på ett självkritiskt sätt sina åsikter och kommunicerar på ett konstruktivt sätt i en diskussion kan muntligt presentera även ett mer krävande ämne på ett logiskt och kreativt sätt.

Den studerande förstår och skriver arbetslivsrelaterade texter.

Den studerande	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">förstår innebörden i en arbetslivsrelaterad text och kan kortfattat återge dess innehållskriver korta och enkla yrkesinriktade texter
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">förstår innebörden och det centrala innehållet i en arbetslivsrelaterad text och anknyter informationen till egna erfarenheterskriver yrkesinriktade texter på ett tydligt sätt
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">förstår både innebörden och budskapet i en arbetslivsrelaterad text och analyserar textens innehållskriver väl strukturerade yrkesinriktade texter.

Den studerande känner till sina strategier för språkinläring.

Den studerande	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">är medveten om sin personliga inlärningsstrategi
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">känner till de svaga och starka sidorna i sin inlärningsstrategi
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">prövar nya inlärningsstrategier och inlärningsstilar.

Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä

Pakolliset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- käyttää vierasta kieltä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
- hakea tietoa erilaisista vieraskielisistä lähteistä
- toimia monikielisessä ja -kulttuurisessa ympäristössä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija käyttää vierasta kieltä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• selviytyy yleensä vuorovaikutustilanteissa kieltä käyttäen ja osoittaa ymmärtävänsä yksinkertaista, hidastempoista puhetta• kertoo itsestään ja tehtävistään vastaamalla hänelle esitettyihin kysymyksiin ennakoitavissa olevissa ja tutuissa tilanteissa• tuottaa vuorovaikutuksessa tarvittavia lyhyitä viestejä ja tekstejä• tulkitsee oikein toimintaansa koskevaa tavallista sanastoa, viestejä ja ohjeita• pyrkii arvioimaan ja kehittämään kielitaitoaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• selviytyy yleensä vuorovaikutustilanteissa kieltä käyttäen ja osoittaa ymmärtävänsä tavanomaista, normaalitempoista puhetta• kertoo itsestään ja tehtävistään siten, että tulee ymmärretyksi, ja osallistuu keskusteluun, mikäli keskustelukumppani puhuu selkeästi• tuottaa vuorovaikutuksessa tarvittavia viestejä ja tekstejä• tulkitsee oikein ja noudattaa toimintaansa ja sen kohteita koskevia tekstejä ja ohjeita sekä tekee tarkentavia kysymyksiä• arvioi ja kehittää kielitaitoaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• toimii vuorovaikutustilanteissa luontevasti kieltä käyttäen ja osoittaa ymmärtävänsä tavanomaista, normaalitempoista puhetta• kertoo tutuissa tilanteissa toiminnastaan ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista sekä hankkii kysymällä toimintaansa liittyviä lisäohjeita• tuottaa sujuvasti tavanomaisia viestejä ja tekstejä sekä täyttää erilaisia asiakirjoja• tulkitsee oikein toimintaansa ja sen kohteita koskevia tekstejä, ohjeita ja saamaansa palautetta• arvioi ja kehittää kielitaitoaan monipuolisesti ja oma-aloitteisesti.

Opiskelija hakee tietoa erilaisista vieraskielisistä lähteistä.

Opiskelija hakee tietoa erilaisista vieraskielisistä lähteistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• hakee vieraskielistä tietoa ohjatusti toimintaansa liittyvistä materiaaleista ja ohjeista• arvioi ja valikoi tietoa ohjatusti tarkoituksenmukaisuuden, luotettavuuden ja ajantasaisuuden kannalta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• hakee monipuolisesti toiminnassaan tarpeellista vieraskielistä tietoa• arvioi ja valikoi tietoa tarkoituksenmukaisuuden, luotettavuuden ja ajantasaisuuden kannalta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• hakee itsenäisesti ja monipuolisesti toimintaansa liittyvää vieraskielistä tietoa, soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustelee tiedon valikoimista ja soveltamista koskevat ratkaisunsa• arvioi ja valikoi monipuolisesti ja kriittisesti tietoa tarkoituksenmukaisuuden, luotettavuuden ja ajantasaisuuden kannalta.

Opiskelija toimii monikielisessä ja -kulttuurisessa ympäristössä.

Opiskelija toimii monikielisessä ja -kulttuurisessa ympäristössä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• toimii tietoisena opiskelemaisensa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksestä• pyrkii kohtaamaan ihmiset tasavertaisesti ja positiivisella asenteella
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii kohdekielellä monikielisessä ja -kulttuurisessa ympäristössä• kohtaa ihmiset tasavertaisesti ja positiivisella asenteella
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• soveltaa vieraan kielen ja kulttuurin tietojaan ja taitojaan joustavasti• kohtaa ihmiset esimerkillisen tasavertaisesti ja positiivisella asenteella.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- viestiä vieraalla kielellä työelämän tilanteissa
- toimia aktiivisena kansalaisena vieraskielisissä yhteyksissä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija viestii vieraalla kielellä työelämän tilanteissa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• kertoo itsestään ja työtehtävistään sekä vastaa hänelle esitettyihin yksinkertaisiin kysymyksiin• selviytyy yleiskielisistä vuorovaikutustilanteista, joissa käsitellään myös tavanomaisimpia työtehtäviin liittyviä aiheita• ilmaisee itseään tilanteen vaatimalla tavalla, mutta tarvitsee toisinaan ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• kertoo ymmärrettävästi itsestään ja alan työtehtävistä, osallistuu keskusteluun sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita• selviytyy monenlaisista työhön liittyvistä vuorovaikutustilanteista• ilmaisee itseään tilanteen vaatimalla tavalla
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• kertoo työpaikastaan, työstään ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista melko laajaa sanavarastoa käyttäen sekä ottaen lisäksi selvää muiden maiden vastaavista asioista• selviytyy luontevasti työhön liittyvistä vuorovaikutustilanteista, joissa käsitellään vaativampiakin aiheita• ilmaisee itseään joustavasti tilanteen vaatimalla tavalla.

Opiskelija toimii aktiivisena kansalaisena vieraskielisissä yhteyksissä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa, miten vieraalla kielellä voi vaikuttaa eri medioita käyttäen toimii vieraskielisissä yhteyksissä sovellettavien oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti työssä ja arkielämässä yhteiskunnallisen päätöksenteon keskeisimmät periaatteet ymmärtäen pyrkii ottamaan toiminnassaan huomioon eri kulttuurien keskeisiä piirteitä niitä ymmärtäen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> käyttää vierasta kieltä vaikuttamiseen eri medioita käyttäen toimii johdonmukaisesti vieraskielisissä yhteyksissä sovellettavien oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti työssä ja arkielämässä yhteiskunnallisen päätöksenteon periaatteet ymmärtäen ottaa toiminnassaan huomioon eri kulttuurien keskeiset piirteet niitä ymmärtäen
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> käyttää vierasta kieltä vaikuttamiseen argumentoivasti ja eri medioita luovasti käyttäen toimii johdonmukaisesti ja esimerkillisesti vieraskielisissä yhteyksissä sovellettavien oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti työssä ja arkielämässä yhteiskunnallisen päätöksenteon periaatteet laajasti ymmärtäen ottaa toiminnassaan monipuolisesti huomioon eri kulttuurit niitä ymmärtäen.

Toiminta digitaalisessa ympäristössä

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Opiskelija osaa

- käyttää yleisimpiä tieto- ja viestintäteknisiä laitteita ja tekee niihin liittyviä valintoja
- käyttää digitaalisia palveluita ja sovelluksia.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija käyttää tieto- ja viestintäteknisiä laitteita ja tekee niihin liittyviä valintoja.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• valitsee tarkoituksenmukaiset laitteet käyttökohteen mukaisesti osittain ohjatusti• käyttää yleisimpiä tieto- ja viestintäteknisiä laitteita kansalaistaitojen edellyttämällä tavalla osittain ohjatusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• valitsee tarkoituksenmukaiset laitteet käyttökohteen mukaisesti• käyttää yleisimpiä tieto- ja viestintäteknisiä laitteita kansalaistaitojen edellyttämällä tavalla
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• valitsee tarkoituksenmukaiset laitteet eri käyttökohteiden mukaisesti• käyttää sujuvasti ja monipuolisesti yleisimpiä tieto- ja viestintäteknisiä laitteita kansalaistaitojen edellyttämällä tavalla.

Opiskelija käyttää digitaalisia palveluja ja sovelluksia.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• hankkii tietoa tarkoituksenmukaisista digitaalisista palveluista ja sovelluksista osittain ohjatusti• käyttää digitaalisia palveluja ja sovelluksia työtehtävissään osittain ohjatusti• käyttää ja jakaa digitaalisia sisältöjä noudattaen tekijänoikeuksia osittain ohjatusti• noudattaa tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää ohjeistusta• ymmärtää oman verkkoidentiteetin muodostamisen ja suojaamisen periaatteet
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• hankkii tietoa tarkoituksenmukaisista digitaalisista palveluista ja sovelluksista• käyttää digitaalisia palveluja ja sovelluksia työtehtävissään• käyttää ja jakaa digitaalisia sisältöjä noudattaen tekijänoikeuksia• noudattaa tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää ohjeistusta• ymmärtää oman verkkoidentiteetin muodostamisen ja suojaamisen periaatteet
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• hankkii järjestelmällisesti tietoa tarkoituksenmukaisista digitaalisista palveluista ja sovelluksista• käyttää digitaalisia palveluja ja sovelluksia työtehtävissään sujuvasti ja monipuolisesti• käyttää ja jakaa monipuolisia digitaalisia sisältöjä noudattaen tekijänoikeuksia• noudattaa tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää ohjeistusta järjestelmällisesti• ymmärtää oman verkkoidentiteetin muodostamisen ja suojaamisen periaatteet.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- hyödyntää erilaisia digitaalisia ympäristöjä ja sovelluksia työtehtävissään
- tuottaa ja jakaa digitaalista aineistoa ammattiinsa liittyvissä verkostoissa.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija hyödyntää erilaisia digitaalisia ympäristöjä ja sovelluksia työtehtävissään.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• toimii digitaalisissa ympäristöissä ja verkostoissa osittain ohjatusti• hyödyntää sovelluksia ammatillisissa verkostoissa toimiessaan tarviton ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• toimii digitaalisissa ympäristöissä ja verkostoissa• hyödyntää sovelluksia ammatillisissa verkostoissa toimiessaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• toimii digitaalisissa ympäristöissä ja verkostoissa• hyödyntää monipuolisesti sovelluksia ammatillisissa verkostoissa toimiessaan.

Opiskelija tuottaa ja jakaa digitaalista aineistoa ammattiinsa liittyvissä verkostoissa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• tuottaa digitaalista aineistoa ammatillisissa verkostoissa osittain ohjatusti• jakaa aineistoja työryhmän sisäisesti ja noudattaa tekijänoikeusohjeistusta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• tuottaa digitaalista aineistoa ammatillisissa verkostoissa• jakaa aineistoja ja noudattaa tekijänoikeusohjeistusta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tuottaa monipuolista digitaalista aineistoa ammatillisissa verkostoissa• jakaa aineistoja ja noudattaa järjestelmällisesti tekijänoikeusohjeistusta.

Taide ja luova ilmaisu

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija osaa

- tunnistaa kulttuurien ja taiteen merkityksen hyvinvoinnille
- ilmaista itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin
- ilmaista itseään luovasti kirjoittamalla ja hyödyntää kuvitteellisia tekstejä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija tunnistaa kulttuurien ja taiteen merkityksen hyvinvoinnille.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tunnistaa kulttuurien ja taiteen muotoja työssääntunnistaa esimerkkejä paikallisesta, kansallisesta ja eurooppalaisesta kulttuurista ja taiteesta ohjatustihavainnoi taiteen ja kulttuurin vaikutuksia hyvinvoinnille
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">hyödyntää kulttuurien ja taiteen eri muotoja työssääntunnistaa esimerkkejä paikallisesta, kansallisesta ja eurooppalaisesta kulttuurista ja taiteestatunnistaa taiteen ja kulttuurin vaikutuksia hyvinvoinnille
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">hyödyntää monipuolisesti kulttuurin ja taiteen muotoja monipuolisesti työssääntunnistaa monipuolisia esimerkkejä paikallisesta, kansallisesta ja eurooppalaisesta kulttuurista ja taiteestatunnistaa monipuolisesti taiteen ja kulttuurin vaikutuksia hyvinvoinnille.

Opiskelija ilmaisee itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">kehittää omaa luovaa ilmaisuaan osittain ohjatustiilmaisee itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin itsenäisesti tai yhteistyössä muiden kanssa osittain ohjatusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">kehittää omaa luovaa ilmaisuaanilmaisee itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin itsenäisesti tai yhteistyössä muiden kanssa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">kehittää tavoitteellisesti omaa luovaa ilmaisuaanilmaisee itseään monipuolisesti taiteen ja luovan ilmaisun keinoin itsenäisesti tai yhteistyössä muiden kanssa.

Opiskelija ilmaisee itseään luovasti kirjoittamalla ja hyödyntää kuvitteellisia tekstejä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • kokeilee luovaa kirjoittamista • hyödyntää kirjoittaessaan kuvitteellisia tekstejä • tunnistaa kaunokirjallisuudesta esimerkkejä työnsä tueksi
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • kokeilee luovan kirjoittamisen erilaisia tapoja • hyödyntää kirjoittaessaan erilaisia kuvitteellisia tekstejä • käyttää kaunokirjallisuutta työnsä tukena
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • kokeilee luovan kirjoittamisen monipuolisia tapoja • hyödyntää kirjoittaessaan monipuolisia kuvitteellisia tekstejä • käyttää monipuolista kaunokirjallisuutta työnsä tukena.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- havainnoida ja kerätä tietoa kulttuuriympäristöstä ja sen ilmiöistä
- suunnitella ja kokeilla teoksen, tuotteen tai palvelun toteuttamista luovan ilmaisun keinoin.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija havainnoi ja kerää tietoa kulttuuriympäristöstä ja sen ilmiöistä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • havainnoi kulttuuriympäristöään yhdessä muiden kanssa • kerää tietoa kulttuuriympäristönsä ilmiöistä työskentelynsä tueksi
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • havainnoi kulttuuriympäristöään • kerää tietoa kulttuuriympäristönsä ilmiöistä valitsemastaan näkökulmasta työskentelynsä tueksi
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • havainnoi monipuolisesti kulttuuriympäristöään • kerää tietoa kulttuuriympäristönsä ilmiöistä valitsemistaan näkökulmista työskentelynsä tueksi.

Opiskelija suunnittelee ja kokeilee teoksen, tuotteen tai palvelun toteuttamista luovan ilmaisun keinoin.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee pienimuotoisen teoksen, tuotteen tai palvelun käyttäen luovan ilmaisun keinoja • kokeilee pienimuotoisen teoksen, tuotteen tai palvelun toteuttamista luovan ilmaisun keinoin
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee teoksen, tuotteen tai palvelun käyttäen ilmaisun keinoja • kokeilee teoksen, tuotteen tai palvelun toteuttamista luovan ilmaisun keinoin
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee teoksen, tuotteen tai palvelun käyttäen monipuolisesti luovan ilmaisun keinoja • kokeilee teoksen, tuotteen tai palvelun toteuttamista monipuolisesti luovan ilmaisun keinoin.

2.19. Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen, 9 osp (400014)

Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Opiskelija osaa

- toimia osana suomalaista yhteiskuntaa
- toimia yhteiskunnan palveluiden käyttäjänä ja kuluttajana
- suunnitella omaa talouttaan ja arvioida siihen liittyviä riskejä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii osana suomalaista yhteiskuntaa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">noudattaa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteitatuntee kansalaisen perusoikeuksia ja velvollisuuksiaselvittää joitain yhteiskunnallisen vaikuttamisen tapoja ja toimii aktiivisena kansalaisena
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">noudattaa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteitatuntee kansalaisen perusoikeudet ja velvollisuudettuntee erilaisia yhteiskunnallisen vaikuttamisen tapoja ja toimii aktiivisena kansalaisena
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">toimii tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteita noudattaen ja edistäentuntee hyvin kansalaisen perusoikeudet ja velvollisuudettuntee monipuolisesti erilaisia yhteiskunnallisen vaikuttamisen tapoja ja toimii aktiivisena kansalaisena.

Opiskelija toimii yhteiskunnan palveluiden käyttäjänä ja kuluttajana.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">käyttää tarvitsemiaan yhteiskunnallisia palvelujatoimii vastuullisesti tiedostaen oikeutensa ja velvollisuutena kuluttajanahankkii tarvitsemaansa tietoa kuluttaja-asioissa osittain ohjattuna
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">käyttää tarvitsemiaan yhteiskunnallisia palveluja tarkoituksenmukaisestitoimii vastuullisesti tiedostaen oikeutensa ja velvollisuutensa kuluttajanahankkii tarvitsemaansa tietoa kuluttaja-asioissa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">toimii tiedostavana yhteiskunnallisten palveluiden käyttäjänätoimii vastuullisesti tiedostaen hyvin oikeutensa ja velvollisuutensa kuluttajanahankkii aktiivisesti tarvitsemaansa tietoa kuluttaja-asioissa.

Opiskelija suunnittelee omaa talouttaan ja arvioi siihen liittyviä riskejä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa yhteiskuntaan ja omaan taloudelliseen tilanteeseensa keskeisesti vaikuttavia tekijöitä seuraa tulojaan ja menojaan suunnittelee hankintoja ja vertailee erilaisia rahoitusvaihtoehtoja asettaa henkilökohtaisia taloudellisia tavoitteita ennakoi talouttaan erilaisissa elämäntilanteissa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> arvioi omaan taloudelliseen tilanteeseensa keskeisesti vaikuttavia tekijöitä seuraa tulojaan ja menojaan suunnitelmallisesti suunnittelee hankintoja ja vertailee erilaisia rahoitusvaihtoehtoja asettaa henkilökohtaisia taloudellisia tavoitteita sekä seuraa niiden toteutumista ennakoi talouttaan erilaisissa elämäntilanteissa tunnistuen eri tilanteiden riskitekijöitä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> arvioi ja ennakoi omaan taloudelliseen tilanteeseensa vaikuttavia tekijöitä seuraa tulojaan ja menojaan suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti suunnittelee hankintoja ja vertailee erilaisia rahoitusvaihtoehtoja järjestelmällisesti ja monipuolisesti asettaa henkilökohtaisia taloudellisia tavoitteita, seuraa niiden toteutumista ja tarvittaessa tarkentaa tavoitteitaan ennakoi talouttaan erilaisissa elämäntilanteissa, toimii suunnitelmallisesti tavoitteiden saavuttamiseksi ja ottaa huomioon eri tilanteiden riskitekijöitä.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- osallistua yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen
- arvioida alansa merkitystä yhteiskunnassa
- tulkita kansantalouden peruskäsitteitä ja tunnistaa keskeiset toimijat.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija osallistuu yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• hakee tietoa joistakin yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja seuraa yhteiskunnallista päätöksentekoa• osallistuu yhteiskunnalliseen toimintaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• hakee tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja seuraa yhteiskunnallista päätöksentekoa• osallistuu yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen tähtäävään toimintaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• hakee monipuolisesti tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista ja seuraa aktiivisesti yhteiskunnallista päätöksentekoa• osallistuu yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen tähtäävään toimintaan tavoitteellisesti.

Opiskelija arvioi alansa merkitystä yhteiskunnassa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• seuraa alan yhteiskunnallista keskustelua• arvioi toimialansa merkitystä yhteiskunnassa osittain ohjatusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• seuraa ja arvioi alan yhteiskunnallista keskustelua• arvioi toimialansa merkitystä yhteiskunnassa ja tulevaisuuden näkymiä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• seuraa ja arvioi alansa yhteiskunnallista keskustelua osallistuen siihen jollakin tavalla• arvioi ja seuraa monipuolisesti toimialansa merkitystä yhteiskunnassa ja tulevaisuuden näkymiä.

Opiskelija tulkitsee kansantalouden peruskäsitteitä ja tunnistaa keskeiset toimijat.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa taloutta koskevaa uutisointia • selvittää yhteiskunnallisen ja taloudellisen tilanteen heijastumista oman alan työpaikkoihin ja työllisyyteen • kertoo esimerkkejä kansantalouden peruskäsitteistä ja keskeisistä toimijoista
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa taloutta koskevaa uutisointia ja ymmärtää talouden merkityksen yhteiskunnassa • ymmärtää yhteiskunnallisen ja taloudellisen tilanteen heijastumista oman alan työpaikkoihin, työllisyyteen ja tulevaisuuteen • tuntee kansantalouden peruskäsitteet ja tunnistaa keskeiset toimijat
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa aktiivisesti taloutta koskevaa uutisointia ja ymmärtää talouden merkityksen yhteiskunnassa • ymmärtää yhteiskunnallisen ja taloudellisen tilanteen heijastumista oman alan työpaikkoihin ja työllisyyteen ja pohtii monipuolisesti teemaa • tuntee kansantalouden peruskäsitteet ja keskeiset toimijat ja arvioi niiden merkitystä kansantaloudelle.

Työelämässä toimiminen

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Opiskelija osaa

- selvittää alan työmarkkinoiden tilannetta ja alan osaamistarpeita
- solmia työsopimuksen työnantajan kanssa
- toimia osana työyhteisöä.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija selvittää alan työmarkkinoiden tilannetta ja alan osaamistarpeita.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• selvittää alan työmarkkinoiden tilannetta osittain ohjatusti• tuntee työmarkkinajärjestelmän keskeisiä periaatteita• tietää esimerkkejä alansa ammatillisista verkostoista• tunnistaa alansa työtehtävissä tarvittavaa osaamista osittain ohjatusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• selvittää alan työmarkkinoiden tilannetta• tuntee työmarkkinajärjestelmän keskeiset periaatteet• tietää alansa keskeiset ammatilliset verkostot• tunnistaa alansa eri työtehtävissä tarvittavaa osaamista
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• selvittää monipuolisesti alan työmarkkinoiden tilannetta• tuntee ja ymmärtää työmarkkinajärjestelmän keskeiset periaatteet• tietää alansa ammatilliset verkostot ja osallistuu niiden toimintaan• tunnistaa monipuolisesti eri työtehtävissä tarvittavaa osaamista.

Opiskelija osaa solmia työsopimuksen työnantajan kanssa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy oman alan työehtoihin ja keskeiseen työlainsäädäntöön osittain ohjattuna• tarkistaa työsopimuksen sisällön yhteistyössä asiantuntijan kanssa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy oman alan työehtoihin ja keskeiseen työlainsäädäntöön• tarkistaa työsopimuksen sisällön käyttäen tarvittaessa asiantuntija-apua
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy kattavasti oman alan työehtoihin ja keskeiseen työlainsäädäntöön• tarkistaa työsopimuksen sisällön itsenäisesti ja keskustelee työehdoista työnantajan kanssa.

Opiskelija toimii osana työyhteisöä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa annettuja työaikoja ja sovittuja toimintatapoja • noudattaa työssään ulkoasuun ja pukeutumiseen liittyviä ohjeita osittain ohjatusti • käyttää työssään tarkoituksenmukaista suojavaatetusta ja noudattaa työturvallisuusohjeita • työskentelee osana monimuotoista ja -kulttuurista työyhteisöä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa annettuja työaikoja ja sovittuja toimintatapoja sekä toimii joustavasti erilaisissa tilanteissa • noudattaa työssään ulkoasuun ja pukeutumiseen liittyviä ohjeita • käyttää työssään tarkoituksenmukaista suojavaatetusta ja noudattaa työturvallisuusohjeita • työskentelee luontevasti osana monimuotoista ja -kulttuurista työyhteisöä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa annettuja työaikoja ja sovittuja toimintatapoja ja toimii joustavasti erilaisissa ja muuttuvissa tilanteissa • noudattaa työssään ulkoasuun ja pukeutumiseen liittyviä ohjeita ottaen huomioon myös erityistilanteet • käyttää ja huolehtii työssään tarkoituksenmukaisesta suojavaatetuksesta ja noudattaa työturvallisuusohjeita • työskentelee luontevasti osana monimuotoista ja -kulttuurista työyhteisöä edistäen yhteisön hyvinvointia.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- toimia työyhteisön jäsenenä
- toimia erilaisissa työelämän vuorovaikutus- ja ryhmätilanteissa
- selvittää oman alansa työtehtäviä kansallisilla ja kansainvälisillä työmarkkinoilla.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii työyhteisön jäsenenä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tunnistaa oman roolinsa työyhteisön jäsenenä osittain ohjattunatyöskentelee pääsääntöisesti työpaikan toimintakulttuurin mukaisestinoudattaa sovittuja toimintatapoja ja tunnistaa omien toimintatapojensa kehittämiskohteita
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tunnistaa oman roolinsa työyhteisön jäsenenätyöskentelee työpaikan toimintakulttuurin mukaisestinoudattaa sovittuja toimintatapoja ja kehittää omia toimintatapojaan
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tunnistaa oman ja muiden roolit työyhteisön jäsenenätyöskentelee työpaikan toimintakulttuurin mukaisesti arvioiden sitä ja esittäen kehittämissideoitanoudattaa sovittuja toimintatapoja ja kehittää aktiivisesti omia toimintatapojaan.

Opiskelija toimii erilaisissa työelämän vuorovaikutus- ja ryhmätilanteissa.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">toimii erilaisissa työelämän vuorovaikutustilanteissakehittää vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen mukaisesti osittain ohjattunatoimii ryhmätilanteissa oman työtehtävän ja työpaikan toimintakulttuurin mukaisestikäyttää tarkoituksenmukaista psykologista tietoa oman ja työyhteisön hyvinvoinnin edistämiseksi osittain ohjatusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">toimii rakentavasti erilaisissa työelämän vuorovaikutustilanteissakehittää vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen mukaisestitoimii erilaisissa ryhmätilanteissa oman työtehtävän ja työpaikan toimintakulttuurin mukaisestikäyttää tarkoituksenmukaista psykologista tietoa oman ja työyhteisön hyvinvoinnin edistämiseksi
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">toimii rakentavasti ja joustavasti erilaisissa työelämän vuorovaikutustilanteissa ottaen muut huomioonkehittää aktiivisesti vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen mukaisestitoimii luontevasti erilaisissa ryhmätilanteissa oman työtehtävän ja työpaikan toimintakulttuurin mukaisestikäyttää tarkoituksenmukaista psykologista tietoa oman ja työyhteisön hyvinvoinnin edistämiseksi ja kehittämiseksi.

Opiskelija selvittää oman alansa työtehtäviä kansallisilla ja kansainvälisillä työmarkkinoilla.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> etsii tietoa oman alansa työpaikoista kansallisilla ja kansainvälisillä työmarkkinoilla osittain ohjatusti löytää itselleen soveltuvia työpaikkoja kansallisilta ja kansainvälisiltä työmarkkinoilta osittain ohjatusti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> etsii itsenäisesti tietoa oman alansa työpaikoista kansallisilla ja kansainvälisillä työmarkkinoilla löytää itselleen soveltuvia työpaikkoja kansallisilta ja kansainvälisiltä työmarkkinoilta
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> etsii itsenäisesti ja monipuolisesti tietoa oman alansa työpaikoista kansallisilla ja kansainvälisillä työmarkkinoilla löytää itselleen soveltuvia työpaikkoja kansallisilta ja kansainvälisiltä työmarkkinoilta.

Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija osaa

- tunnistaa omia kiinnostuksen kohteitaan, mahdollisuuksiaan ja tuen tarpeitaan
- tehdä tutkintoaan ja uraansa koskevia valintoja
- hankkia tutkinnon suorittamisen aikana tietoa erilaisista jatkokoulutusmahdollisuuksista ja koulutustarjonnasta
- valmistautua tutkinnon suorittamisen aikana työnhakuun ja oman osaamisensa esittelyyn.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija tunnistaa omia kiinnostuksen kohteitaan, mahdollisuuksiaan ja tuen tarpeitaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• selvittää omia vahvuuksiaan, valmiuksiaan ja kehittämiskohteitaan• tunnistaa kiinnostuksensa kohteita ja omia mahdollisuuksiaan ammattialalla tarviton rohkaisua• seuraa satunnaisesti oman oppimisensa edistymistä ja osaamisensa hankkimista• arvioi omaa oppimistaan ja osaamistaan
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• selvittää ja tunnistaa omia vahvuuksiaan, valmiuksiaan ja kehittämiskohteitaan• tunnistaa itsenäisesti kiinnostuksensa kohteita ja omia mahdollisuuksiaan ammattialalla• seuraa oma-aloitteisesti oman oppimisensa edistymistä ja osaamisensa hankkimista tunnistuen mahdollisen tuen tarpeen• arvioi omaa oppimistaan ja osaamistaan säännöllisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• selvittää monipuolisesti ja tunnistaa itsenäisesti omia vahvuuksiaan, valmiuksiaan ja kehittämiskohteitaan• tunnistaa kiinnostuksensa kohteita ja arvioi realistisesti omia mahdollisuuksiaan ammattialalla• ottaa vastuun omasta oppimisestaan ja sen edistämisestä• seuraa sitoutuneesti oman oppimisensa edistymistä ja osaamisensa hankkimista dokumentoimalla ja tunnistuen mahdollisen tuen tarpeen• arvioi omaa oppimistaan ja osaamistaan itsenäisesti sekä tekee tarvittavia muutoksia.

Opiskelija tekee tutkintoaan ja uraansa koskevia valintoja.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy itselleen sopiviin uravaihtoehtoihin hyödyntäen tietolähteitä ja sähköisiä ohjauspalveluja • perehtyy oman tutkinnon muodostumiseen, tutkinnossa vaadittaviin suorituksiin ja valinnan mahdollisuuksiin, jotka edistävät omaa työelämään sijoittumista • seuraa tutkinnon suorittamisen edistymistä ohjatusti • tunnistaa ja kokeilee erilaisia oppimisympäristöjä osaamisen hankkimisessa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää itselleen sopivia vaihtoehtoja oman urasuunnitelmansa tueksi käyttäen erilaisia tietolähteitä ja sähköisiä ohjauspalveluja • tietää oman tutkinnon muodostumisen, tutkinnossa vaadittavat suoritukset ja valinnan mahdollisuudet, jotka edistävät työelämään sijoittumista ja omaa urasuunnitelmaa • seuraa tutkinnon suorittamisen edistymistä oma-aloitteisesti • käyttää erilaisia oppimisympäristöjä osaamisensa hankkimisessa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää monipuolisesti ja itsenäisesti vaihtoehtoja oman urasuunnitelmansa pohjalta käyttäen aktiivisesti erilaisia tietolähteitä ja sähköisiä ohjauspalveluja • tietää oman tutkinnon muodostumisen, tutkinnossa vaadittavat suoritukset ja valinnan mahdollisuudet tehden itsenäisesti uraansa edistäviä valintoja ja päätöksiä • seuraa tutkinnon suorittamisen edistymistä aktiivisesti ja sitoutuneesti • käyttää ja valitsee omaa ammatillista kehittymistään tukevia oppimisympäristöjä.

Opiskelija hankkii tutkinnon suorittamisen aikana tietoa erilaisista jatkokoulutusmahdollisuuksista ja koulutustarjonnasta.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • käyttää jatkokoulutukseen liittyviä tietolähteitä, ohjauspalveluja ja hakujärjestelmiä • hankkii tietoa erilaisista jatkokoulutuksen vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista ja suunnittelee omaa urasuunnitelmaansa • perehtyy jatkokoulutuksen pääsyvaatimuksiin, hakumenettelyyn ja valintakriteereihin
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • käyttää sujuvasti jatkokoulutukseen ja tulevaisuuden suunnitteluun liittyviä tietolähteitä, ohjauspalveluja ja hakujärjestelmiä • hankkii monipuolisesti tietoa itselleen sopivista erilaisista jatkokoulutuksen vaihtoehdoista ja tekee urasuunnitelman • perehtyy monipuolisesti jatkokoulutuksen pääsyvaatimuksiin, hakumenettelyyn ja valintakriteereihin
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • käyttää itsenäisesti jatkokoulutukseen ja tulevaisuuden suunnitteluun liittyviä tietolähteitä, ohjauspalveluja ja hakujärjestelmiä • hankkii aktiivisesti tietoa erilaisista jatkokoulutuksen vaihtoehdoista ja hyödyntää tietoa omassa urasuunnitelmassaan • perehtyy aktiivisesti ja oma-aloitteisesti jatkokoulutuksen pääsyvaatimuksiin, hakumenettelyyn ja valintakriteereihin.

Opiskelija valmistautuu tutkinnon suorittamisen aikana työnhakuun ja oman osaamisensa esittelyyn.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy erilaisten työpaikkojen tarjoamiin mahdollisuuksiin, työympäristöihin ja uravaihtoehtoihin • tekee omaa osaamistaan esittelevän tuotoksen työnhakua varten ja harjoittelee osaamisensa esittelyä • hakee työpaikkoja tarviton ajoittain ohjausta hakujärjestelmien ja -menetelmien käytössä • päivittää urasuunnitelmaansa työllistymistä varten
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy monipuolisesti erilaisten työpaikkojen tarjoamiin mahdollisuuksiin, työympäristöihin ja kartoittaa itselleen sopivia uravaihtoehtoja • tekee omaa osaamistaan esittelevän tuotoksen työnhakua varten ja esittelee osaamistaan kattavasti • hakee työpaikkoja ja käyttää erilaisia hakujärjestelmiä ja -menetelmiä sujuvasti • päivittää omatoimisesti urasuunnitelmaansa työllistymistä varten
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää systemaattisesti erilaisten työpaikkojen tarjoamat mahdollisuudet, niiden työympäristöt ja realistiset uravaihtoehdot oman suunnitelman pohjalta • tekee persoonallisen ja myyvän omaa osaamistaan esittelevän tuotoksen työnhakua varten ja esittelee osaamistaan innostavasti ja kattavasti • hakee itsenäisesti työpaikkoja ja hyödyntää erilaisia hakujärjestelmiä ja -menetelmiä monipuolisesti ja sujuvasti • päivittää aktiivisesti ja itsenäisesti urasuunnitelmaansa työllistymistä edistäen.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija osaa

- toimia yrityksen tavoitteita edistäen
- ideoida liikeidean ja arvioida sen toteuttamismahdollisuuksia.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija toimii yrityksen tavoitteita edistäen.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tunnistaa yritystoiminnan merkitystä yhteiskunnassakuvaa organisaation liiketoimintamallin osittain ohjatustitoimii taloudellisesti tunnistuen toimintansa merkityksen osana työyhteisöä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">kuvaa yritystoiminnan merkityksen yhteiskunnassakuvaa organisaation liiketoimintamallintoimii tehtävissään taloudellisesti ja asiakaslähtöisesti tunnistuen toimintansa merkityksen osana työyhteisöä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">kuvaa alansa yritystoiminnan merkitystä yhteiskunnassa ja ennakoii alan tulevia kehitysnäkymiäkuvaa organisaation liiketoimintamallin itsenäisestitoimii tehtävissään oma-aloitteisesti, taloudellisesti ja asiakaslähtöisesti tunnistuen työnsä vaikutukset organisaation tulokseen.

Opiskelija ideoi liikeidean ja arvioi sen toteuttamismahdollisuuksia.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">ideoi liikeidean osittain ohjatustilöytää yrityksen perustamista tukevia palveluita ja tietolähteitäselvittää liikeidean edellyttämiä taloudellisia resurssejakuvaa liikeidean toteuttamiseksi tarvittavia verkostojaarvioi valmiuksiaan toimia yrittäjänä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">ideoi liikeidean asiakaslähtöisestilöytää yrityksen perustamista tukevat keskeiset palvelut ja tietolähteetarvioi liikeidean edellyttämiä taloudellisia ja toiminnallisia resurssejakuvaa liikeidean toteuttamiseksi tarvittavia verkostojaarvioi valmiuksiaan toimia yrittäjänä ja tunnistaa yritystoiminnan riskejä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">ideoi liikeidean asiakaslähtöisesti ja arvioi sen toimivuuttalöytää yrityksen perustamista tukevia palveluita ja tietolähteitä hyödyntäen eri kanaviaarvioi liikeidean edellyttämien taloudellisten ja toiminnallisten resurssien saatavuudenkuvaa liikeidean toteuttamiseksi tarvittavia verkostoja ja arvioi yhteistyömahdollisuuksiaarvioi realistisesti valmiuksiaan toimia yrittäjänä tiedostaen yritystoiminnan riskit.

Valinnaiset osaamistavoitteet

Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen

Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

Opiskelija osaa

- huolehtia terveydestään ja toimintakyvystään
- arvioida toimintaympäristönsä ja toimintansa turvallisuutta ja terveellisyttä
- edistää liikunnan avulla opiskelu- ja työkykyään sekä hyvinvointiaan
- ehkäistä tapaturmien syntymistä ja antaa ensiapua.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija huolehtii terveydestään ja toimintakyvystään.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">etsii osittain ohjattuna tietoa ikäluokkansa terveydestä ja mahdollisuuksista oman terveytensä ja toimintakykynsä edistämiseksilaatii itselleen toteuttamiskelpoisen suunnitelman oman terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseksi ottaen siinä huomioon mm. liikunnan, ravitsemuksen, palautumisen, unen, mielen hyvinvoinnin, tupakoimattomuuden (sis. kaikki nikotiiniuotteet) ja päihteettömyyden, seksuaaliterveyden sekä ihmissuhteiden merkityksen päivittäisissä toiminnoissaedistää osittain ohjattuna terveyttään ja hyvinvointiaan suunnitelman mukaisesti ja arvioi tavoitteidensa toteutumista
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">etsii tietoa ikäluokkansa terveydestä ja mahdollisuuksista oman terveytensä ja toimintakykynsä edistämiseksilaatii itselleen yksilöllisen suunnitelman oman terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseksi ottaen siinä monipuolisesti huomioon liikunnan, ravitsemuksen, palautumisen, unen, mielen hyvinvoinnin, tupakoimattomuuden (sis. kaikki nikotiiniuotteet) ja päihteettömyyden, seksuaaliterveyden sekä ihmissuhteiden merkityksen opiskelu- ja työkyvyn ylläpitämiseksiedistää terveyttään ja hyvinvointiaan suunnitelman mukaisesti ja arvioi realistisesti oman toimintansa vaikutuksia ja tavoitteidensa toteutumista
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">etsii monipuolista tietoa ikäluokkansa terveyseroista ja mahdollisuuksista oman terveytensä ja toimintakykynsä edistämiseksilaatii itselleen tilannekohtaisesti päivitettävän ja monipuolisen suunnitelman terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseksi ottaen siinä huomioon liikunnan, ravitsemuksen, palautumisen, unen, mielen hyvinvoinnin, tupakoimattomuuden (sis. kaikki nikotiiniuotteet) ja päihteettömyyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkityksen opiskelu- ja työkyvyn ylläpitämiseksiedistää terveyttään ja hyvinvointiaan aktiivisesti ja arvioi realistisesti suunnitelman toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista hyödyntäen arvioinnissa myös muilta saamaansa palautetta.

Opiskelija arvioi toimintaympäristönsä ja toimintansa turvallisuutta ja terveellisyttä.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • toimii sovittujen turvallisuutta ja terveyttä edistävien toimintaohjeiden mukaisesti, yhteistyössä muiden kanssa, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta • ottaa työssään huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja työkyvyn kehittämisen merkityksen tarvitin ajoittain ohjausta • selvittää ohjattuna ergonomian vaikutukset työkykyyn
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • toimii sovittujen turvallisuutta ja terveyttä edistävien toimintaohjeiden mukaisesti yhteistyössä muiden kanssa • ottaa työssään huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja edistää työkykyään • selvittää ergonomian vaikutukset työkykyyn
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • toimii sovittujen turvallisuutta ja terveyttä edistävien toimintaohjeiden mukaisesti yhteistyössä muiden kanssa ja arvioi toimintatapojensa kehittämistarpeita • ottaa työssään monipuolisesti huomioon oman ammatin kuormittavuustekijät ja edistää työkykyään • selvittää ergonomian vaikutukset työkykyyn erilaisissa työympäristöissä.

Opiskelija edistää liikunnan avulla opiskelu- ja työkykyään sekä hyvinvointiaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hakee tietoa liikkumisen tavallisimmista hyödyistä ja vaatimuksista opiskelu- ja työkyvyille sekä ottaa tiedot joiltain osin huomioon terveyttä ja hyvinvointia edistävässä suunnitelmassaan • harjoittaa joiltakin osin opiskelu- ja työkyvyn vaatimia fyysisiä ominaisuuksiaan ja ergonomiataitojaan • liikkuu liikuntatilanteissa ylläpitäen opiskelu- ja työkykyään
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • hakee tietoa liikkumisen hyödyistä ja vaatimuksista terveydelle sekä opiskelu- ja työkyvyille ja ottaa tiedot huomioon terveyttä ja hyvinvointia edistävässä suunnitelmassaan • kehittää opiskelu- ja työkyvyn vaatimia fyysisiä ominaisuuksiaan ja ergonomiataitojaan • liikkuu monipuolisesti erilaisissa liikuntatilanteissa ylläpitäen opiskelu- ja työkykyään
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • hakee monipuolisesti tietoa liikkumisen hyödyistä ja vaatimuksista terveydelle sekä opiskelu- ja työkyvyille ja ottaa tiedot huomioon fyysisistä toimintakykyä edistävässä suunnitelmassaan huomioiden myös alakohtaiset vaatimukset opiskelu- ja työkyvyn ylläpitoon • kehittää oma-aloitteisesti ja monipuolisesti opiskelu- ja työkyvyn vaatimia fyysisiä ominaisuuksiaan ja ergonomiataitojaan • liikkuu monipuolisesti ja parhaansa yrittäen kaikissa liikuntatilanteissa edistäen opiskelu- ja työkykyään.

Opiskelija ehkäisee tapaturmien syntymistä ja antaa ensiapua.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• ennakoi mahdollisia tapaturmariskejä liikuntatilanteissa• antaa ensiapua tavallisimmissa ensiapua vaativissa tilanteissa, tunnistaa osaamisensa rajat ja hakee lisäapua nopeasti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• ehkäisee toiminnallaan liikuntatapaturmien syntymistä• antaa ensiapua ja hakee tilanteen niin vaatiessa lisäapua nopeasti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• toimii huolellisesti ja ehkäisee liikuntatapaturmien syntymistä• antaa ensiapua ja hakee oikea-aikaisesti lisäapua• estää toiminnallaan lisätapaturmien syntymistä.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- ylläpitää ja edistää työkykyään ja hyvinvointiaan liikunnan avulla
- edistää oppilaitosyhteisön ja opiskelijoiden hyvinvointia ja osallisuutta.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija ylläpitää ja edistää työkykyään ja hyvinvointiaan liikunnan avulla.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• pitää yllä fyysistä toimintakykyään ja osallistuu liikuntatilanteisiin annettujen ohjeiden mukaan ja noudattaa reilun pelin periaatteita• käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia motorisia perustaitoja• seuraa kuormittumistaan ja työkykyvaatimuksia suhteessa omaan toimintakykyynsä ohjattuna
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• pitää yllä fyysistä toimintakykyään ja osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti reilun pelin periaatteita noudattaen• soveltaa monipuolisesti liikunnan harrastamiseen tarvittavia motorisia perustaitoja• seuraa itsenäisesti kuormittumistaan ja työkykyvaatimuksia suhteessa omaan toimintakykyynsä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• seuraa, arvioi ja pitää yllä fyysistä toimintakykyään sekä osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti edistäen reilun pelin periaatteiden toteutumista• soveltaa monipuolisesti liikunnan harrastamiseen tarvittavia motorisia perustaitoja ja liikunnan lajitaitoja• arvioi perustellusti kuormittumistaan ja työkykyvaatimuksia suhteessa omaan toimintakykyynsä.

Opiskelija edistää oppilaitosyhteisön ja opiskelijoiden hyvinvointia ja osallisuutta.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> toimii opiskelijaryhmän jäsenenä osallisuutta edistävästi ja osallistuu opiskelijoille järjestettyihin liikunta- ja muihin tapahtumiin sekä tilaisuuksiin
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> toimii aktiivisesti opiskelijaryhmän jäsenenä hyvinvointia edistävästi sekä suunnittelee ja osallistuu opiskelijoiden järjestämiin liikunta- ja muihin tapahtumiin sekä tilaisuuksiin
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> toimii aktiivisesti opiskelijaryhmän jäsenenä sekä suunnittelee ja osallistuu opiskelijoiden järjestämiin liikunta- ja muihin tapahtumiin ja tilaisuuksiin hyvinvointia ja osallisuutta edistävästi.

Kestävän kehityksen edistäminen

Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

Opiskelija osaa

- toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
- ottaa huomioon elinkaariajattelun periaatteet
- pohtia ratkaisuja eettisistä näkökulmista.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija osaa toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tietää kestävän kehityksen ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyuden keskeiset tavoitteetymmärtää luonnonvarojen rajallisuuden ja kestävän käytön merkityksen kansallisestitunnistaa keskeiset toimintatavat kestävän kehityksen edistämiseen käyttäen apuna asiantuntijoita
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">tietää kestävän kehityksen ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyuden keskeiset tavoitteet ja näiden vaikutuksen toisiinsaymmärtää luonnonvarojen rajallisuuden ja kestävän käytön merkityksen kansallisesti suhteessa globaaliin toimintaympäristöön tuoden esille esimerkkejä näistätunnistaa keskeiset toimintatavat kestävän kehityksen edistämiseen itsenäisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tietää kestävän kehityksen ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyuden keskeiset tavoitteet ja näiden vaikutuksen toisiinsa kokonaisvaltaisestiymmärtää luonnonvarojen rajallisuuden ja kestävän käytön merkityksen kansallisesti suhteessa globaaliin toimintaympäristöön esittäen soveltamiskohteitatunnistaa keskeiset toimintatavat kestävän kehityksen edistämiseen itsenäisesti ja eri ulottuvuuksien näkökulmasta.

Opiskelija ottaa huomioon elinkaariajattelun periaatteet.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">ymmärtää kiertotalouden periaatteentunnistaa tuotteen tai palvelun energia- ja materiaalihokkuudenmäärittää jonkin tuotteen elinkaaren yleisellä tasolla
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">ymmärtää kiertotalouden periaatteen ja arvioi sen merkitystäarvioi tuotteen tai palvelun energia- ja materiaalihokkuudenmäärittää jonkin tuotteen elinkaaren itsenäisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">ymmärtää kiertotalouden periaatteen, arvioi sen merkitystä ja esittää kehittämismahdollisuuksiaarvioi tuotteen tai palvelun energia- ja materiaalihokkuuden esittäen tarvittavia uudistamistarpeitamäärittää jonkin tuotteen elinkaaren ymmärtäen kokonaisvaikutukset.

Opiskelija pohtii ratkaisuja eettisistä näkökulmista.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa työhön liittyviä joitakin vaiheita ja tilanteita, joihin sisältyy eettisiä valintoja pohtii omien ratkaisujen vaikutusta eettisestä näkökulmasta yhdessä muiden kanssa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa työhön liittyviä vaiheita ja tilanteita, joihin sisältyy eettisiä valintoja pohtii omien ja muiden ratkaisujen vaikutusta eettisestä näkökulmasta itsenäisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> tunnistaa monipuolisesti työhön liittyviä vaiheita ja tilanteita, joihin sisältyy eettisiä valintoja pohtii ja analysoi omien ja muiden ratkaisujen vaikutusta erilaisten eettisten näkökulmien mukaisesti.

Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

Opiskelija osaa

- arvioida kestävään kehitykseen vaikuttavat tekijät työssään tai alallaan
- suunnitella kestävä kehityksen edistämiseen liittyviä toimintatapoja
- toimia kestävä kehityksen edistäjänä työssään tai alallaan
- arvioida kestävä kehityksen edistämisen onnistumista työssään tai alallaan.

Arviointi

Arvioinnin kohteet

Opiskelija arvioi kestävään kehitykseen vaikuttavat tekijät työssään tai alallaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy työpaikan tai alan toimintaan siten, että osaa arvioida sitä kestävän kehityksen jostakin näkökulmasta (ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen tai kulttuurinen) työyhteisön jäsenten kanssa yhdessä• arvioi keskeiset työpaikan tai alan kestävään kehitykseen vaikuttavat tekijät ohjeiden mukaisesti• valitsee yhdessä työyhteisön jäsenten kanssa, mitä kestävän kehityksen näkökulmaa erityisesti tulisi kehittää
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy työpaikan tai alan toimintaan siten, että osaa arvioida sitä kestävän kehityksen eri näkökulmista (ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen) itsenäisesti• arvioi keskeiset työpaikan tai alan kestävään kehitykseen vaikuttavat tekijät• valitsee, mitä kestävän kehityksen näkökulmaa erityisesti tulisi kehittää tehden joitakin aloitteita
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy työpaikan tai alan toimintaan siten, että osaa arvioida sitä kestävän kehityksen eri näkökulmista (ekologinen, taloudellinen, sosiaalinen ja kulttuurinen) kattavasti• arvioi työpaikan tai alan kestävään kehityksen vaikuttavat tekijät kokonaisvaltaisesti• valitsee, mitä kestävän kehityksen näkökulmaa erityisesti tulisi kehittää perustellen ratkaisunsa ja tehden tarvittavia aloitteita.

Opiskelija suunnittelee kestävän kehityksen edistämiseen liittyviä toimintatapoja.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • määrittelee tavoitteet kestävän kehityksen edistämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen yhteistyössä työyhteisön jäsenten kanssa • valitsee kestävää kehitystä edistävät keinot ja toimintatavat ohjeiden mukaisesti • aikatauluttaa tehtävät ja määrittää resurssit yhteistyössä muiden kanssa • osallistuu tarvittavan yhteistyön määrittämiseen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • määrittelee tavoitteet kestävän kehityksen edistämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen itsenäisesti • valitsee kestävää kehitystä edistävät keinot ja toimintatavat • aikatauluttaa tehtävät ja määrittää resurssit • suunnittelee tarvittavan yhteistyön
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • määrittelee selkeät ja konkreettiset tavoitteet kestävän kehityksen edistämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen • valitsee kestävää kehitystä edistävät keinot ja toimintatavat realistisesti • aikatauluttaa tehtävät ja määrittää resurssit realistisesti • suunnittelee yhteistyön muodot ja osallistamistavat.

Opiskelija toimii kestävän kehityksen edistäjänä työssään tai alallaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa suunnitelmaa työyhteisön jäsenten kanssa • toimii itse kestävän kehityksen periaatteita noudattaen • osallistuu yhteistyöhön muiden kanssa pyrkien muiden motivoimiseen
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa suunnitelmaa • toimii itse kestävän kehityksen periaatteita noudattaen välittäen muille tietoa toimintatapojen muutostarpeista • kannustaa ja motivoi muita osallistumaan ennalta määritellyllä menetelmällä
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa suunnitelmaa tehden siihen tarvittavat muutokset tilanteen edellyttäessä • toimii itse kestävän kehityksen periaatteita noudattaen, välittää muille tietoa toimintatapojen muutostarpeista ja esittää aktiivisesti muutosehdotuksia • kannustaa ja motivoi muita osallistumaan tilanteeseen sopivia menetelmiä käyttäen.

Opiskelija arvioi kestävän kehityksen edistämisen onnistumista työssään tai alallaan.	
Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi, miten toimintatavat tai tuotokset ovat muuttuneet prosessin aikana käyttäen apuna tarvittavaa tukea • esittää kehittämistarpeita ja jatkosuunnitelman kestävän kehityksen edistämiseksi
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi, miten toimintatavat tai tuotokset ovat muuttuneet prosessin aikana, ja vertaa niitä entiseen • esittää selkeät kehittämistarpeet ja jatkosuunnitelman kestävän kehityksen edistämiseksi
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi, miten toimintatavat tai tuotokset ovat muuttuneet prosessin aikana, ja vertaa niitä entiseen ja arvioi prosessin onnistumista • esittää selkeät ja kehittämistarpeet ja perustellun jatkosuunnitelman kestävän kehityksen edistämiseksi.

2.20. Yrityksessä toimiminen, 15 osp (400009)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella yrityksen liiketoimintaa
- rakentaa liiketoimintaa edistäviä yhteistyöverkostoja
- harjoittaa yritystoimintaa
- arvioida ja kehittää yrityksen toimintaa.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee yrityksen liiketoimintaa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii yrityksen liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa • hyödyntää tietoa yritystoimintaa tukevista palveluista • asettaa yritykselle strategisia tavoitteita • tunnistaa yritystoimintaan liittyviä riskejä
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none"> • täsmentää yritykselle strategiset tavoitteet ja niille asiakaslähtöisen toimenpidesuunnitelman • laatii budjetit ja rahoitussuunnitelman tiedostaen yrittäjän aseman • tunnistaa yritystoimintaan liittyvät keskeiset riskit
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none"> • täsmentää ennakoivasti ja perustellen yritykselle strategiset tavoitteet ja niille asiakaslähtöisen suunnitelman ja toteuttaa suunnitelmaa tavoitteiden saavuttamiseksi • laatii budjetit ja rahoitussuunnitelman itsenäisesti tiedostaen yrittäjän aseman • tunnistaa ja arvioi yritystoimintaan liittyvät riskit.

Opiskelija rakentaa liiketoimintaa edistäviä yhteistyöverkostoja.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• täsmentää toiminnan kannalta keskeisiä yhteistyökumppaneita• suunnittelee yhteistyötä keskeisten kumppaneiden kanssa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• hankkii yksin tai ryhmän jäsenenä keskeisen yhteistyökumppanin• sopii yhteistyön muodosta hankkimansa yhteistyökumppanin kanssa• solmii tarvittaessa yhteistyösopimuksen vastuut ja velvollisuudet huomioiden
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• hankkii yksin tai ryhmän jäsenenä yhteistyökumppaneita ja sopii yhteistyön muodoista• solmii yhteistyösopimuksia vastuut ja velvollisuudet huomioiden.

Opiskelija harjoittaa yritystoimintaa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• harjoittaa yritystoimintaa yksin tai osana yhteisöä• hoitaa sovittua liiketoiminnan osa-aluetta• ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaan liittyviä ongelmatilanteita, mutta tarvitsee jonkin verran tukea• toimii toimialan lainsäädännön mukaisesti
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• harjoittaa yritystoimintaa yksin tai osana yhteisöä• hoitaa itsenäisesti sovittua liiketoiminnan osa-aluetta• ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaan liittyviä ongelmatilanteita• toimii toimialan lainsäädännön mukaisesti
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• harjoittaa yritystoimintaa yksin tai osana yhteisöä• hoitaa itsenäisesti eri liiketoiminnan osa-alueita osoittaen toiminnassa joustavuutta ja hyvää ajankäytön hallintaa• ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaan liittyviä ongelmatilanteita varmistaen asiakastytyväisyyden• toimii toimialan lainsäädännön mukaisesti.

Opiskelija arvioi ja kehittää yrityksen toimintaa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omaa toimintaansa yrityksessä osana kokonaisuutta• arvioi yksin tai ryhmän jäsenenä yrityksen toimintaa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• arvioi toimintaansa ja asettaa toiminnalleen tavoitteita yrityksen strategisten tavoitteiden mukaisesti• tekee yksin tai ryhmän jäsenenä ehdotuksia yrityksen toiminnan kehittämiseksi huomioiden asiakkaiden ja sidosryhmien odotukset sekä laatu- ja kustannustavoitteet
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• arvioi toimintaansa yrityksessä suhteessa yrityksen strategiaan tavoitteisiin• tekee aktiivisesti perusteltuja ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä yritystoiminnan kehittämiseksi strategisten tavoitteiden suuntaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä harjoittamalla yritystoimintaa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.21. Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp (400008)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- arvioida omia vahvuuksia ja osaamistaan
- etsiä ja ideoida liiketoimintamahdollisuuksia
- kehittää liikeidean ja laatia sille liiketoimintasuunnitelman
- verkostoitua sidosryhmien kanssa
- laatia yrityksen perustamiseen liittyvät asiakirjat.

Arviointi

Opiskelija arvioi omia vahvuuksiaan ja osaamistaan.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• kartoittaa omia vahvuuksiaan toimia yrittäjänä• tuo esiin oman osaamisensa
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• kartoittaa omat vahvuutensa toimia yrittäjänä• esittelee yritystoiminnassa tarvittavan osaamisensa
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• tuo esiin omat vahvuutensa ja niiden hyödyntämismahdollisuudet yrittäjänä toimittaessa• arvioi omaa osaamistaan ja kehittymistarpeitaan.

Opiskelija etsii ja ideoi liiketoimintamahdollisuuksia.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• kartoittaa omien vahvuuksiensa pohjalta, millaisia liiketoimintamahdollisuuksia on löydettävissä• kartoittaa valitsemallaan alalla toimivia yrityksiä ja asiakkaita tarviton ajoittain ohjausta
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• kartoittaa valitsemallaan alalla toimivia yrityksiä ja asiakkaita• arvioi kartoituksen pohjalta liiketoimintamahdollisuuksia
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• arvioi itsenäisesti, millaisia innovatiivisia liiketoimintamahdollisuuksia markkinoilta on löydettävissä• esittelee yhden tai useamman yritysideoan tai liiketoimintamahdollisuuden.

Opiskelija kehittää liikeidean ja laatii sille liiketoimintasuunnitelman.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">• selvittää markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä• kehittää toteuttamiskelpoisen liikeidean• esittää suunnitelman yrityksen toiminnoista, mutta tarvitsee jonkin verran ohjausta• selvittää yritystoiminnan käynnistämisen vaatimaa rahantarvetta• ottaa suunnittelussa huomioon toimialan lainsäädännön
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">• selvittää ja ennakoii markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä• esittää liikeidean pohjalta suunnitelman eri toimintojen hallinnoinnista ja resursoinnista• laskee yritystoimintaan liittyviä kustannuksia ja suunnittelee rahoitusta• ottaa suunnittelussa huomioon toimialan lainsäädännön
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">• ennakoii ja analysoi markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä• esittää liikeidean pohjalta realistisen ja perustellun suunnitelman eri toimintojen hallinnoinnista ja resursoinnista• laatii budjetin ja rahoitussuunnitelman• tekee yrityksen riskienhallinta-analyysin ja turvallisuussuunnitelman• ottaa suunnittelussa huomioon toimialan lainsäädännön.

Opiskelija verkostoituu sidosryhmien kanssa.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">tunnistaa yritystoimintaansa liittyviä sidosryhmiäesittelee yrityksen toimintamallin jollekin sidosryhmälle
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">valitsee oman toimintansa kannalta keskeisiä sidosryhmiäesittelee havainnollisesti ja myyvästi yrityksen toimintamallin jollekin keskeiselle sidosryhmälle
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">tekee aloitteellista yhteistyötä valittujen sidosryhmien kanssaesittää havainnollisesti ja perustellen yrityksen toimintamallin valituille sidosryhmille.

Opiskelija laatii yrityksen perustamiseen liittyvät asiakirjat.

Opiskelija	
Tyydyttävä T1	<ul style="list-style-type: none">valitsee ohjattuna yritykselle yritysmuodonlaatii ohjattuna yrityksen perustamisasiakirjat
Tyydyttävä T2	
Hyvä H3	<ul style="list-style-type: none">valitsee sopivan yritysmuodonselvittää yrityksen keskeiset perustamisasiakirjat ja laatii ne
Hyvä H4	
Kiitettävä K5	<ul style="list-style-type: none">valitsee itsenäisesti ja perustellen yritysmuodonlaatii itsenäisesti yrityksen perustamisasiakirjat ja muut tarvittavat sopimusasiakirjat.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä laatimalla yksin tai ryhmän kanssa liiketoimintasuunnitelman kehittämälleen liikeidealle. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

3. Arviointiasteikko

T2 = Opiskelijan osaamisen taso ylittää selkeästi T1-tason, mutta ei yllä H3-tasolle.

H4 = Opiskelijan osaamisen taso ylittää selkeästi H3-tason, mutta ei yllä K5-tasolle.