

Palvelulogiistiikan ammattitutkinto

Palvelulogistiikan ammattitutkinto

Tilaus- ja toimitusprosessin hoitamisen osaamisalan suorittanut osaa tehdä tilaus- ja toimitusprosessin tehtävät sekä käyttää niissä tarvittavia koneita ja laitteita turvallisesti. Hän voi työskennellä eri organisaatioissa ja tehtävissä tilaus- ja toimitusprosessin eri vaiheissa.

Hankinnan osaamisalan suorittanut osaa tehdä operatiivisen hankintaprosessin tehtävät. Hän voi työskennellä eri organisaatioissa ja tehtävissä hankintaprosessin eri vaiheissa.

Varastologistiikan osaamisalan suorittanut osaa tehdä keskeiset varastotyöt niissä tarvittavia koneita ja laitteita turvallisesti käyttäen sekä sähköisiä verkkopalveluita hyödyntäen. Hän voi työskennellä eri tehtävissä eri alojen, kuten teollisuuden varastoissa.

Valinnaisilla tutkinnon osilla voi erikoistua palvelulogistisiin erityistehtäviin.

Perusteen nimi	Palvelulogistiikan ammattitutkinto
Määräyksen diaarinumero	OPH-2916-2017
Koulutuskoodit	Palvelulogistiikan ammattitutkinto (334146)
Osaamisalat	Varastologistiikan osaamisala (2255) Tilaus- ja toimitusprosessin hoitamisen osaamisala (2253) Hankinnan osaamisala (2254)
Voimaantulo	01.01.2018

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	3
2.1. Toimitusprosessin toteuttaminen, 70 osp (200049).	3
2.2. Operatiivisten hankintojen valmistelu ja toteuttaminen, 70 osp (200050).	4
2.3. Varastotyön tekeminen, 50 osp (200051).	5
2.4. Varastotyön suunnittelu, 60 osp (200052).	7
2.5. Huolinta, 40 osp (200053).	9
2.6. Logistiikkapalvelun myynti ja asiakaspalvelu, 40 osp (200054).	11
2.7. Logistisen jakelupalvelun tuottaminen, 40 osp (200055).	12
2.8. Palvelulogistiikan kehittämissuunnitelman laatiminen, 40 osp (200056).	13
2.9. Perehdyttäminen ja työnopastaminen palvelulogistiikan tehtäviin, 40 osp (200057).	14
2.10. Sähköisten logistiikkapalvelujen hoitaminen, 40 osp (200058).	16
2.11. Varastotyön tekeminen luvanvaraisessa varastossa, 40 osp (200059).	17
2.12. Varastotyön tekeminen automatisoidussa varastossa, 40 osp (200613).	18

1. Tutkinnon muodostuminen

Palvelulogiistiikan ammattitutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä. Tutkinnossa on kolme osaamisalaa (tilaus- ja toimitusprosessin hoitamisen osaamisala, hankinnan osaamisala ja varastologiistiikan osaamisala). Tutkinto muodostuu yhdestä osaamisalakohtaisesta pakollisesta tutkinnon osasta (varastologiistiikan osaamisalalla kahdesta) ja kahdesta valinnaisesta tutkinnon osasta (varastologiistiikan osaamisalalla yhdestä).

TILAUS- JA TOIMITUSPROSESSIN HOITAMISEN OSAAMISALA 150 OSP
Pakollinen tutkinnon osa 70 osp
Toimitusprosessin toteuttaminen, 70 osp, P
Valinnaiset tutkinnon osat 80 osp
Huolinta, 40 osp
Logistiikkapalvelun myynti ja asiakaspalvelu, 40 osp
Logistisen jakelupalvelun tuottaminen, 40 osp
Palvelulogistiikan kehittämissuunnitelman laatiminen, 40 osp
Perehdyttäminen ja työnopastaminen palvelulogistiikan tehtäviin, 40 osp
Sähköisten logistiikkapalvelujen hoitaminen, 40 osp
HANKINNAN OSAAMISALA 150 OSP
Pakolliset tutkinnon osat 70 osp
Operatiivisten hankintojen valmistelu ja toteuttaminen, 70 osp, P
Valinnaiset tutkinnon osat 80 osp
Huolinta, 40 osp
Logistiikkapalvelun myynti ja asiakaspalvelu, 40 osp
Logistisen jakelupalvelun tuottaminen, 40 osp
Palvelulogistiikan kehittämissuunnitelman laatiminen, 40 osp
Perehdyttäminen ja työnopastaminen palvelulogistiikan tehtäviin, 40 osp
Sähköisten logistiikkapalvelujen hoitaminen, 40 osp
VARASTOLOGISTIIKAN OSAAMISALA 150 OSP
Pakolliset tutkinnon osat 110 osp
Varastotyön tekeminen, 50 osp, P
Varastotyön suunnittelu, 60 osp, P
Valinnaiset tutkinnon osat 40 osp
Huolinta, 40 osp
Logistiikkapalvelun myynti ja asiakaspalvelu, 40 osp
Operatiivisten hankintojen valmistelu ja toteuttaminen, 70 osp
Palvelulogistiikan kehittämissuunnitelman laatiminen, 40 osp
Perehdyttäminen ja työnopastaminen palvelulogistiikan tehtäviin, 40 osp
Varastotyön tekeminen luvanvaraisessa varastossa, 40 osp
Varastotyön tekeminen automatisoidussa varastossa, 40 osp
Tutkinnon osa toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 40 osp
<i>Tutkintoon voi sisällyttää ammatillisen tutkinnon osan tai osia toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta vähintään 40 osaamispisteen laajuisesti.</i>

2. Tutkinnon osat

2.1. Toimitusprosessin toteuttaminen, 70 osp (200049)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia organisaationsa tilaus- ja toimitusprosessin tehtävissä
- hoitaa tilaus- ja toimitusprosessiin liittyvät asiakastilanteet
- toimia työyhteisönsä jäsenenä.

Arviointi

Opiskelija toimii organisaationsa tilaus- ja toimitusprosessin tehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kuvaa keskeisiltä osin toimialansa ja organisaationsa rakenteen• toimii tehtävässään hahmottaen roolinsa organisaation tilaus- ja toimitusprosessissa• toimii aloitteellisesti ja vuorovaikutteisesti tilaus- ja toimitusprosessin tehtävissä• huomioi toiminnassaan organisaationsa taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet• hyödyntää tilaus- ja toimitusprosessin tietojärjestelmiä• toimii organisaation toimintaohjeiden mukaisesti• noudattaa toimialansa ja organisaationsa eettisiä ohjeita• noudattaa työhönsä liittyviä tieto- ja työturvallisuusmääräyksiä ja muita turvallisuusmääräyksiä.

Opiskelija hoitaa tilaus- ja toimitusprosessiin liittyvät asiakastilanteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa organisaationsa toimintaperiaatteita ja -malleja asiakastilanteiden hoidossa myös poikkeustilanteissa• toimii vuorovaikutteisesti sekä sovittuja tietojärjestelmiä ja viestintävälineitä hyödyntäen• selviytyy työhönsä liittyvissä tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa vieraalla kielellä• vastaanottaa ja välittää asiakaspalautetta organisaationsa ohjeiden mukaisesti• arvioi työnsä laatua ja kehittää omaa osaamistaan.

Opiskelija toimii työyhteisönsä jäsenenä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii työyhteisön aktiivisena jäsenenä joustavasti ja yhteistyökykyisesti• jakaa omaa osaamistaan työyhteisössään• edistää omilla teoillaan työturvallisuutta ja työhyvinvointia.• havainnoi ja viestii esimiehelleen havaitsemiaan kehittämiskohteita logistisen palvelun toteuttamisessa

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla organisaationsa tilaus- ja toimitusprosessin operatiivisia työtehtäviä ja asiakastilanteita sisäisten tai ulkoisten asiakkaiden kanssa. Näitä voivat olla tilausten vastaanotto, tilausten käsittely, toimitusten hoitaminen, toimitusten käsittely tai tilauksiin ja toimituksiin liittyvä asiakaspalvelu.

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

2.2. Operatiivisten hankintojen valmistelu ja toteuttaminen, 70 osp (20050)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistella operatiivista hankintaa
- toteuttaa operatiivista hankintaa
- seurata hankintojen toteutumista.

Arviointi

Opiskelija valmistele operatiivista hankintaa.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kuvaa keskeisiltä osin toimialansa, organisaationsa rakenteet sekä oman roolinsa organisaation toiminnalle• tunnistaa organisaatiossaan vastualueensa palveluiden tai tuotteiden hankintatarpeen• huomioi operatiivista hankintaa valmistellessa organisaationsa taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet• selvittää vaadittavat laatuksiteerit ja kykenee arvioimaan suunniteltua hankintaa myös kestävä kehityksen periaatteiden näkökulmasta• huomioi hankintaa koskevan lainsäädännön• seuraa oman vastualueensa tuotteiden tai palveluiden tarjontaa hyödyntäen monipuolisesti eri tietolähteitä• kartoittaa potentiaaliset toimittajat ja varmistaa, että nämä täyttävät vaadittavat kriteerit• toimii aloitteellisesti ja vuorovaikutteisesti.

Opiskelija toteuttaa operatiivista hankintaa.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• laatii selkeän tarjouspyynnön• vertailee saatuja tarjouksia kriteereiden pohjalta• valitsee toimittajan• viestii toimittajan valinnasta keskeisille tahoille• tekee hankintasopimuksen ja käyttää tarvittaessa asiantuntija-apua sopimuksen laatimisessa• tilaa tuotteet tai palvelut hankintasopimuksen mukaisesti.

Opiskelija seuraa hankintojen toteutumista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• seuraa toimittajan toimitusprosessin etenemistä ja ryhtyy tarvittaessa ohjaaviin toimenpiteisiin• arvioi hankinnan toteutumista suhteessa hankintasopimukseen• informoi omaa organisaatiotaan sovitusti hankinnan toteutumisesta• viestii esimiehelleen havaitsemiaan kehittämiskohteita operatiivisen hankinnan toteuttamisessa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla oman vastuualueensa operatiivista hankintaa koko hankintaprosessin osalta alkaen hankintatarpeen tunnistamisesta aina hankinnan toteutumisen seurantaan. Hankinta voi koskea tavaroita tai palveluja ja se voi olla kertaluonteista tai toistuvaa.

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

2.3. Varastotyön tekeminen, 50 osp (200051)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- vastaanottaa tavaran
- varastoida tavaran
- keräillä tavaran
- työskennellä trukilla
- koostaa, pakata ja merkitä lähetyksen
- inventoida varastonimikkeitä
- noudattaa työturvallisuus- ja ympäristönsuojeluohjeita sekä ergonomiaa.

Arviointi

Opiskelija vastaanottaa tavaran.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee ja tekee tavaran vastaanoton ja tarkastamisen sujuvasti ja itsenäisesti• päivittää tiedot varaston toiminnanohjausjärjestelmään• tulkitsee ja käsittelee lähetyslistoja sekä koti- ja ulkomaankuljetuksien rahtikirjoja• tekee tarvittaessa varauman oikein ja oikea-aikaisesti• käsittelee erilaisia kuormalavoja tai muita kuormankantajia.

Opiskelija varastoi tavaraa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• siirtää saapuneen tavaraa itsenäisesti säilytykseen oikealle paikalle perustellen valinnan• noudattaa yrityksen varasto-osoitejärjestelmää• varastoi tuotteet niiden ominaisuuksien ja säilytysolosuhdevaatimusten edellyttämällä tavalla• välttää työssään hävikin syntymistä• ottaa hyllyttäessään huomioon kuormalavahyllystön sallitun kuormituksen, kunnon ja työturvallisuuden.

Opiskelija keräilee tavaraa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• valitsee keräilytehtävän edellyttämät oikeat työvälineet perustellen valinnat• valitsee keräilytehtävään sopivan kuormankantajan tai alustan• osoittaa hallitsevansa yleisesti käytettävien kuormankantajien tai alustojen käyttötavat ja ominaisuudet sekä tarkistaa niiden käyttökelpoisuuden• käyttää asiakas-, tilaus-, rivikohtaista tai muuta keräilymenetelmää perustellen menetelmän• tekee keräilyn yhdistelyn.

Opiskelija työskentelee trukilla.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tarkastaa trukin ajokelpoisuuden ja hallitsee trukilla ajon• määrittää trukin nostokyvyn• hallitsee tavarain käsittelyn ja hyllyttämisen trukilla• työskentelee trukilla turvallisesti ja ottaa huomioon oman sekä muiden työturvallisuuden sekä hyllyturvallisuuden• ottaa huomioon työpaikkansa trukki liikenteen olosuhteet ja ajo-ohjeet, trukin kuljettamiseen liittyvät työturvallisuusmääräykset ja noudattaa niitä• lataa ja vesittää trukin.

Opiskelija koostaa, pakkaa ja merkitsee lähetyksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• koostaa, pakkaa ja merkitsee lähetyksen itsenäisesti ja taloudellisesti, oikein ja oikea-aikaisesti• ottaa huomioon eri kuljetusmuotojen keskeiset vaatimukset pakkaamiselle ja pakkaa lähetyksen ekologisesti ja taloudellisesti kuljetusmuodon vaatimukset huomioiden• toimii lähetyksessä käytettäviin kuormankantajiin tai alustoihin liittyvien käytäntöjen mukaan• täyttää koti- tai ulkomaan maantiekuljetusten rahtikirjan ja laskee lähetyksen rahdituspainon oikein• ottaa työssään huomioon yrityksen lähetyksiin liittyvät järjestelyt ja kuljetusaikatauluvaatimukset.

Opiskelija inventoi varastonimikkeitä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• valmistelee ja tekee inventoinnin itsenäisesti yrityksen inventointikäytännön mukaisesti, oikea-aikaisesti ja oikein• perustelee valitsemansa inventointimenetelmän• käyttää inventoinnissa tarvittavia työvälineitä• havaitsee mahdolliset saldoerot ja selvittää niiden syitä sekä tekee saldotäsmäytyksen.

Opiskelija noudattaa työturvallisuus- ja ympäristönsuojeluohjeita sekä ergonomiaa.

Työturvallisuus ja ergonomia	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käyttää koneita, laitteita ja muita työvälineitä turvallisesti• ottaa työssään huomioon ergonomian sekä oman ja muiden työturvallisuuden• ottaa työssään huomioon mahdolliset työturvallisuusriskit, estää vahinkotilanteissa lisävahinkojen syntymisen ja ilmoittaa läheltä piti -tilanteista eteenpäin yrityksen käytännön mukaisesti• keskeyttää tarvittaessa työnteon havaitessaan vakavan työturvallisuusriskin• toimii työtaturma- tai onnettomuustilanteessa yrityksen edellyttämällä tavalla sekä hallitsee alkusammutuksen• antaa tarvittaessa ensiapua EA1-kurssin tasoisesti.

Ympäristönsuojeluohjeet	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• pyrkii työssään välttämään jätteen syntymistä• lajittelee jätteet lainsäädännön ja ympäristönsuojeluohjeiden tai ympäristöjärjestelmän edellyttämällä tavalla• kierrättää varastoinnin yhteydessä syntyviä jätteitä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä varastoalan käytännön työtehtävissä tekemällä perusvarastotöitä kuten vastaanotto-, säilytys-, keräily-, pakkaus-, lähetys-, inventointi- ja trukkipöytä. Hän lajittelee työssään syntyvät jätteet.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin, joita voivat olla keräily- ja lähetyslistat sekä rahtikirjat tai muut kirjalliset dokumentit.

2.4. Varastotyön suunnittelu, 60 osp (200052)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella työtään yrityksen tavaravirran ja tilaus-toimitusketjun mukaisesti
- käyttää työssään yrityksen varastohallintajärjestelmää
- havainnoida ja kartoittaa työturvallisuusriskejä.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee työtään tavaravirran ja tilaus-toimitusketjun mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee yrityksensä organisaatorakenteen sekä oman paikkansa ja työtehtävänsä siinä• toimii työssään yhteistyökykyisesti ja asiakaslähtöisesti• suunnittelee, kehittää ja tekee työtään materiaalivirtojen mukaan asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti ottaen huomioon tärkeimpien yhteistyökumppaneiden vaatimukset• ottaa suunnittelussa huomioon tuotteiden ja tuoteryhmien ominaisuudet ja vaatimukset tavaran käsittelyssä ja varastoinnissa• suunnittelee erilaisten kuormankantajien käsittelyn, varastoinnin ja paluulogistiikan• ottaa huomioon työssään sovellettavat toimituslausekkeet• työskentelee varastotyötehtävissä yrityksen laatujärjestelmän tai -vaatimusten edellyttämällä tavalla• tekee reklamaatiot yrityksen laatujärjestelmän tai -vaatimusten mukaisesti• arvioi ja kehittää ammatillista osaamistaan.

Opiskelija käyttää työssään yrityksen varastohallintajärjestelmää.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käyttää tavaran vastaanotossa, keräilyssä ja lähettämisessä varastohallintajärjestelmää• käyttää tiedonkeruulaitteita kuten viivakoodin lukulaitetta tai trukkipäätettä• tekee tai seuraa osto- ja myyntitilauksia• tulkitsee osto- ja myyntitilauksien tietoja• ottaa huomioon kustannukset ja taloudellisuuden, kuten taloudellisen eräkoon• toteuttaa tai soveltaa työssään varaston ohjausta taloudellisesti ja laadukkaasti• hyödyntää työssään varastonohjauksen yleisimpiä tunnuslukuja kuten kiertonopeutta• hyödyntää työssään ABC-analyysiä.

Opiskelija havainnoi ja kartoittaa työturvallisuusriskejä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• havainnoi työturvallisuusriskejä• osallistuu työturvallisuuskartoitukseen• käyttää riskienarviointilomaketta• tekee kartoituksen perusteella toimenpide-ehdotuksia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä varastoalan käytännön työtehtävissä suunnitteleamalla ja tekemällä työtään tulevien tai lähtevien materiaalivirtojen mukaisesti tilaus-toimitusketjussa. Hän käyttää työssään yrityksen varastohallintajärjestelmää ja osallistuu varastonohjaukseen.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin, joita voivat olla osto- ja myyntitilaukset, lähetyslistat sekä rahtikirjat tai muut kirjalliset dokumentit.

2.5. Huolinta, 40 osp (200053)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia kansainvälisissä toimintaympäristöissä
- hoitaa yhteydenpidon asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin
- suunnitella huolinta- ja kuljetustoimeksiantoja sopimusten mukaisesti
- organisoida toimeksiannon
- seurata toimeksiannon toteutumista.

Arviointi

Opiskelija toimii kansainvälisissä toimintaympäristöissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii vastuualueensa työtehtävissä edustamansa yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti ja osana yrityksen kansainvälistä toimintaa• asettaa edustamansa yrityksen kansainvälisen kaupan kokonaisuuteen osoittaen tuntevansa kansainvälisen kaupan rakenteet sekä Suomen aseman kansainvälisessä kaupassa• seuraa alan, kansainvälisten suhdanteiden, kysynnän ja kilpailun kehittymistä ja ottaa niiden vaikutukset huomioon omassa työssään• huomioi työssään alan keskeisten toimijoiden roolin yrityksensä kansainvälisessä toiminnassa (mm. viranomaiset, vakuutusyhtiöt, pankit, logistiikkatoimijat).

Opiskelija hoitaa yhteydenpidon asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• huomioi viestintätyössään edustamansa organisaation periaatteet ja tavoitteet• luo omalla työllään myönteistä kuvaa yrityksestä• kehittää ja ylläpitää asiakas- ja hankintasuhteita• ylläpitää yhteistyötä ja hoitaa yhteydenpidon asiakkaisiin monipuolisesti• hoitaa yhteydenpitoa sujuvasti suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy työtehtävistä yhdellä yrityksen toiminnan kannalta merkittävällä vieraalla kielillä. Selviytyy yksinkertaisissa palvelutilanteissa toisella kotimaisella kielellä.

Opiskelija suunnitelee huolinta- ja kuljetustoimeksiantoja sopimusten mukaisesti.

Toimeksiannon ja sopimusehtojen tulkinta	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">tulkitsee tehtyjä huolinta- ja kuljetussopimuksia ja arvioi niiden sisältöä kriittisesti eri toimeksiantojen yhteydessäkeskustelee asiakkaan kanssa toimeksiannosta, yksilöi asiakkaan tarpeet ja löytää niihin sopivat ratkaisutselviytyy kansainvälisestä viestinnästä ja vuorovaikutuksesta toisella kotimaisella ja ainakin yhdellä vieraalla kielellätulkitsee saamiaan, myös englanninkielisiä ulkomaankaupan asiakirjoja ja tarvittaessa pyytää puuttuvia tietojamäärittelee toimeksiannon mukaiset toimituslausekkeen vastuut ja velvollisuudet osoittaen toimitus- ja laivausehtojen keskeisten sisältöjen tuntemuksenmäärittelee toimeksiannon maksutavan edellyttämät huolitsijalle kuuluvat toimet osoittaen yleisimpien käytössä olevien ulkomaankaupan maksutapojen etujen ja riskien tuntemuksen.

Toimeksiannon suunnittelu	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">laatii sopimusehtojen mukaisen huolinta- ja kuljetustoimeksiannon toteutussuunnitelmanvalitsee sopimuksen mukaisesti tilanteeseen sopivimman ja edullisimman kuljetusmuodon ja -tavanhuomioi toimitus- ja kuljetusehdon vaikutuksen huolintatoimiinsahuomioi kuljetusratkaisuja tehdessään taloudelliset ja aikataululliset tekijät sekä turvallisuuskriteeritlaskee vaihtoehtoisten kuljetusmuotojen rahdin ja huolintakulut sekä hinnoittelee toimeksiannon tarjousten ja sopimusten mukaisestitulkitsee ja vertailee olemassa olevia alihankinta- ja edustus sopimuksia ja valitsee hyväksytyistä sopimuskumppaneista toimituksen kannalta sopivimmat.

Opiskelija organisoii toimeksiannon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">organisoii toimituksen kulun sen eri vaiheissa huolitsijalle asetettujen vastuiden ja velvollisuuksien mukaisestiottaa huomioon mahdolliset viranomaisten tuotekohtaiset lupavaatimuksethuomioi työssään vaarallisia aineita koskevat määräykset ja ohjeetjärjestee ja ohjeistaa toimituksen toimituslausekkeen ja maksutavan edellyttämällä tavallasopii sopimuskumppanien kanssa toimeksiantoja koskevista asioista ja toimii yhteistyössä heidän kanssaan.

Opiskelija seuraa toimeksiannon toteutumista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• seuraa toteutettujen toimeksiantojen laatua, toimitusvarmuutta ja kannattavuutta sekä ryhtyy tarvittaessa parantaviin toimiin• hoitaa toimeksiannon laskutuksen• tarkistaa kuljetus- ja huolintasopimusten ja ostolaskujen yhdenmukaisuuden• hoitaa asiakaspalvelun ja yhteydenpidon asiakkaisiin, seuraa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja osallistuu palvelun laadun kehittämiseen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön huolintatehtävissä hoitaessaan kansainvälisen kaupan tuonti- ja vientitoimeksiantoja. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.6. Logistiikkapalvelun myynti ja asiakaspalvelu, 40 osp (200054)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa organisaationsa tarjoamiin logistiikkapalveluihin liittyvän myynti- ja asiakaspalvelutyön
- myydä tarvittaessa logistiikan lisäpalveluja
- opastaa asiakasta organisaation tarjoamien logistiikkapalveluiden käytössä.

Arviointi

Opiskelija hoitaa organisaationsa tarjoamiin logistiikkapalveluihin liittyvän myynti- ja asiakaspalvelutyön.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa työssään organisaationsa arvoja ja ohjeita• tuntee organisaationsa palvelutarjonnan• noudattaa organisaationsa myynti- ja asiakaspalvelutyön toimintamalleja ja -ohjeita• toimii asiakaslähtöisesti• seuraa myynti- ja asiakaspalvelutyön tavoitteita ja niiden saavuttamista• toimii yhteistyössä organisaation eri yksiköiden ja toimintojen kanssa• vastaanottaa reklamaatioita ja hoitaa niiden käsittelyä.

Opiskelija myy tarvittaessa logistiikan lisäpalveluita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kartoittaa ja etsii aktiivisesti asiakkaan tarpeita• toimii aktiivisesti havaitessaan asiakastarpeita• tuntee palvelujen ominaisuudet ja hinnoittelun periaatteet• mitoittaa asiakaslupaukset organisaationsa toimituskyvyn mukaisiksi• auttaa asiakasta tekemään osto- tai tilauspäätöksen• vastaanottaa logistisen palvelun tilauksen• käynnistää logistisen palvelun toimitusprosessin.

Opiskelija opastaa asiakasta organisaation tarjoamien logistiikkapalveluiden käytössä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• opastaa asiakasta toimenkuvaansa kuuluvien palvelujen käytössä• toimii ystävällisesti ja asiakaslähtöisesti organisaation toimintamallin mukaisesti• toimii viivyttämättä asian vaatimalla tavalla• hankkii asiakkaan opastamisessa mahdollisesti puuttuvan tiedon ja välittää sen asiakkaalle.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla organisaationsa logistiikkapalveluihin liittyvissä käytännön myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä kasvokkain tai sähköisten viestimien välityksellä. Asiakkaat voivat olla sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita.

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

2.7. Logistisen jakelupalvelun tuottaminen, 40 osp (200055)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa logistiikkapalveluun liittyvät kuljetukset ja toimitukset tai jakelun
- purkaa ja käsitellä kuljetusyksiköt
- seurata vastuualueensa logistiikkapalvelun toteutumista.

Arviointi

Opiskelija hoitaa logistiikkapalveluun liittyvät kuljetukset ja toimitukset tai jakelun.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii yhteistyössä ja vuorovaikutteisesti logistisen palvelun tilaajan kanssa• toimii yhteistyössä ja vuorovaikutteisesti logistisessa palveluketjussa mukaan lukien sisäiset asiakkaat• toimii organisaation logistisissa prosesseissa noudattaen organisaation toimintaperiaatteita ja -malleja• varmistaa toimeksiannon oikeellisuuden sekä kuljetusten ja toimitusten tai jakelun edellytykset• reagoi ongelmien ratkaisemiseksi organisaation ohjeiden mukaisesti• viestii esimiehelleen havaitsemiaan asiakastarpeita tai kehittämiskohteita logistisen palvelun toteuttamisessa• tunnistaa erityistoimenpiteitä vaativat kuljetukset ja toimii niiden mukaisesti• noudattaa työtään koskevia turvallisuusmääräyksiä• käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa.

Opiskelija purkaa ja käsittelee kuljetusyksiköitä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• purkaa ja lajittelee saapuvia kuljetusyksiköitä sovitulla tavalla• vie saapuvan tavaran tietoja organisaationsa tietojärjestelmään• käyttää työssään ergonomisia työtapoja ja -menetelmiä• varmistaa oman ja työympäristön turvallisuuden.

Opiskelija seuraa vastuualueensa logistiikkapalvelun toteutumista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• seuraa vastuualueensa toimitusten etenemistä• vie seurantatietoa organisaationsa tietojärjestelmiin• reagoi viipymättä toimitusprosessin poikkeamiin ja varmistaa prosessin kitkattoman sujumisen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla logistiikkapalveluiden käytännön kuljetus-, vastaanotto-, lähetys-, jakelu- tai purkutehtävissä. Työ voi tapahtua omassa yrityksessä, asiakkaan luona tai asiakkaan tilauksesta.

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

2.8. Palvelulogistiikan kehittämissuunnitelman laatiminen, 40 osp (200056)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tunnistaa kehittämisen kohteita

- laatia kehittämissuunnitelman
- esitellä kehittämissuunnitelman.

Arviointi

Opiskelija tunnistaa kehittämisen kohteita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • kartoittaa, arvioi ja priorisoi työhönsä liittyviä kehittämiskohteita omalla vastualueellaan tai työpaikallaan • esittelee perustellun kehittämiskohteen organisaationsa edustajalle • täsmentää kehittämiskohteen aiheen saamansa palautteen perusteella.

Opiskelija laatii kehittämissuunnitelman.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • asettaa kehittämishankkeen tavoitteen • perustelee kehittämishankkeen hyödyt ja riskit • suunnittelee kehittämishankkeen aikataulun ja resurssit • laatii kehittämissuunnitelman.

Opiskelija esittelee kehittämissuunnitelman.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • esittelee kehittämissuunnitelman • arvioi omaa suunnitteluosaamistaan.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa laatimalla työhön liittyvän kehittämissuunnitelman. Suunnitelma voi olla osa laajempaa projektia, josta opiskelijalle on määritelty itsenäisesti tehtävä osuus. Opiskelija laatii suunnitelman valitsemillaan välineillä ja tuottaa kehitystyön kannalta tarpeellista dokumentaatiota. Opiskelija arvioi suunnitelmassaan kehitystyön hyötyjä ja riskejä SWOT -analyysillä tai muulla menetelmällä. Opiskelija esittelee kehittämissuunnitelman valitsemallaan tavalla.

2.9. Perehdyttäminen ja työnopastaminen palvelulogistiikan tehtäviin, 40 osp (200057)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- perehdyttää henkilön organisaatioon ja työtehtäviin
- ohjata perehdytettävän oppimista
- arvioida oppimista
- arvioida omaa perehdytysosaamistaan.

Arviointi

Opiskelija perehdyttää henkilön organisaatioon ja työtehtäviin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• perehdyttää siten, että perehdytettävälle muodostuu kokonaiskuva organisaatiosta, sen prosesseista ja uusista työtehtävistä• perehdyttää henkilön työtehtäviin ja työpaikkakohtaisiin ohjeisiin• perehdyttää henkilön työtehtäviin liittyviin työsuoja- ja työturvallisuusasioihin• perehdyttää henkilön organisaationsa tietoturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyviin asioihin• perehdyttää henkilön työsuhteen ehtoihin liittyviin keskeisiin asioihin.

Opiskelija ohjaa perehdytettävän oppimista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• selvittää perehdytettävälle työn vaatimat osaamistavoitteet• ohjaa ja kannustaa perehdytettävää arvioimaan omaa osaamistaan• ohjaa oppimista huomioon ottaen perehdytettävän taidot ja oppimistavoitteet• luo oppimistilanteisiin myönteisen ilmapiirin• käyttää ohjauksessa monipuolisia menetelmiä ottaen huomioon perehdytettävien erilaisuuden.

Opiskelija arvioi oppimista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• seuraa oppimisen etenemistä tarkkailemalla ja havainnoimalla perehdytettävän työskentelyä• antaa perehdytettävälle kehittävää palautetta ja kannustaa sekä edistää oppimista• ohjaa ja rohkaisee perehdytettävää itsearviointiin.

Opiskelija arvioi omaa perehdytysosaamistaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi omia vahvuuksiaan ja taitojaan perehdyttäjänä• arvioi omia kehittämistarpeita perehdyttäjänä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä perehdyttämällä työntekijän tai perehdytettävän yrityksen organisaatioon ja työtehtäviin. Opiskelija ohjaa ja arvioi perehdytettävän oppimista sekä dokumentoi perehdyttämisen. Opiskelija arvioi myös omaa osaamistaan perehdyttäjänä.

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

2.10. Sähköisten logistiikkapalvelujen hoitaminen, 40 osp (200058)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa organisaationsa verkkokauppaan tai sähköisiin logistiikkapalveluihin liittyvän tilausten käsittelyn, hyväksymisen ja toimitusten käynnistämisen
- hoitaa organisaationsa verkkokauppaan tai sähköisiin logistiikkapalveluihin liittyvän neuvonnan ja asiakaspalvelun.

Arviointi

Opiskelija hoitaa organisaationsa verkkokauppaan tai sähköisiin logistiikkapalveluihin liittyvän tilausten käsittelyn, hyväksymisen ja toimitusten käynnistämisen.

Opiskelija	
Hyväksytyin suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käyttää organisaationsa verkkokaupan tai sähköisten palvelujen tietojärjestelmää• vastaanottaa verkkokaupan tai sähköisten palveluiden kautta tulleita asiakkaiden tilauksia• vie tilaukset organisaation toimitusjärjestelmään• hoitaa tilausten keruun ja lähetysten koonnin• lähettää tilaukset sovitulla jakelukanavalla• seuraa toimitusten etenemistä• vie seurantatietoa organisaationsa tietojärjestelmiin• reagoi viipymättä toimitusprosessin poikkeamiin ja ryhtyy korjaustoimenpiteisiin.

Opiskelija hoitaa organisaationsa verkkokauppaan tai sähköisiin logistiikkapalveluihin liittyvän neuvonnan ja asiakaspalvelun.

Opiskelija	
Hyväksytyin suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• neuvoo asiakasta verkkokaupan tai sähköisen logistiikkapalvelun käytössä• vastaa sähköisiä kanavia hyödyntäen verkkokaupan tai sähköisten palvelujen kautta tulleisiin asiakkaiden viesteihin• toimii työssään asiakaslähtöisesti ja organisaation palvelumallin mukaisesti• vastaanottaa ja hoitaa verkkokauppaan tai sähköisiin palveluihin liittyvät reklamaatiot.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla organisaationsa verkkokaupan operatiivisissa tehtävissä tilausten vastaanotossa, hyväksymisessä ja tuotteiden toimittamisessa. Hän voi toimia myös yrityksensä tarjoamien sähköisten logistiikkapalveluiden neuvonta- ja asiakaspalvelutehtävissä.

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

2.11. Varastotyön tekeminen luvanvaraisessa varastossa, 40 osp (200059)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tunnistaa erityisvaatimuksien alaiset tuotteet varastoinnissa
- käsitellä ja varastoida erityisvaatimusten alaisia tuotteita
- lähettää erityisvaatimusten alaisia tuotteita.

Arviointi

Opiskelija tunnistaa erityisvaatimuksien alaiset tuotteet varastoinnissa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käsittelee saapuvien lähetysten dokumentteja asianmukaisesti• tunnistaa erityisvarastointia edellyttävien tuotteiden rahtikirja- ja pakkausmerkinnät• järjestää tuotteille asianmukaisen varastoinnin• selvittää tuotteiden säilytysolosuhde- tai muita erityisvaatimuksia• toimii asianmukaisesti erityisvarastointiin liittyvissä poikkeamatilanteissa kuten lämpötilapoikkeamissa.

Opiskelija käsittelee ja varastoi erityisvaatimusten alaisia tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käsittelee ja varastoi tuotteita turvallisesti lainsäädännön tai muiden erityisvaatimusten edellyttämällä tavalla luvanvaraisessa varastossa kuten elintarvike-, lääke-, tulli-, vaarallisten aineiden tai vaarallisten jätteiden varastossa• ottaa varastoinnissa huomioon säilytysolosuhdevaatimukset• käsittelee tuotteita pakkausmerkintöjen edellyttämällä tavalla• toimii yrityksen ja varaston turvallisuusohjeiden mukaisesti• ryhtyy asianmukaisiin toimenpiteisiin vahinko- ja onnettomuustilanteissa.

Opiskelija lähettää erityisvaatimusten alaisia tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• ottaa tavaran pakkaamisessa ja lähettämässä huomioon lainsäädännön tai muut erityisvaatimukset• tekee tarvittavat lähetysdokumentit asianmukaisesti• merkitsee pakkaukset tarvittavilla pakkausmerkinnöillä• ottaa lähetyksessä huomioon kuljetukselle asetettavat vaatimukset• ottaa työssään huomioon oman, muiden sekä ympäristön turvallisuuden.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä varastoalan käytännön työtehtävissä käsittelemällä, varastoimalla ja lähettämällä tavaraa, jonka varastointi on luvanvaraista lainsäädännön tai viranomais määräysten perusteella.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin, joita voivat olla käyttöturvallisuustiedotteet, vaarallisen jätteen siirtoilmoitukset, omavalvontasuunnitelma tai muut kirjalliset dokumentit.

2.12. Varastotyön tekeminen automatisoidussa varastossa, 40 osp (200613)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- käyttää varastointiprosessiin liittyviä automaatiolaitteita
- havaita häiriö- ja poikkeustilanteet ja toimia niissä asianmukaisella tavalla
- ottaa työssään huomioon yrityksen varastointimenetelmät ja toimia yhteistyössä kunnossapidon sekä muiden sidosryhmien kanssa.

Arviointi

Opiskelija käyttää varastointiprosessiin liittyviä automaatiolaitteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • esittelee yrityksen varastoautomaation ja sen merkityksen osana yrityksen logistista prosessia • käyttää varaston automaatiolaitteita turvallisesti ja taloudellisesti • käyttää työalueensa ohjaus- ja automaatiojärjestelmiä tarkoituksenmukaisesti • käyttää, säätää ja ohjaa työalueensa laitteita annetun opastuksen ja ohjeistuksen mukaan • ottaa työssään huomioon muiden toimialueiden toiminnan ja toimii yhteistyössä muiden alueiden henkilöstön kanssa.

Opiskelija havaitsee häiriö- ja poikkeustilanteet ja toimii niissä asianmukaisella tavalla.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • kertoo esimiehelleen ja muille asianosaisille työalueellaan esiintyvistä yleisimmistä häiriötilanteista • havaitsee työalueellaan mahdolliset häiriö- ja poikkeustilanteet • reagoi työalueellaan häiriö- ja poikkeustilanteisiin asianmukaisella tavalla ja raportoi ne • toimii tilanteiden ja ohjeiden edellyttämällä tavalla, viipymättä, turvallisesti ja sujuvasti.

Opiskelija ottaa työssään huomioon yrityksen varastointimenetelmät ja toimii yhteistyössä kunnossapidon sekä muiden sidosryhmien kanssa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee oman varastonsa automaatiolaitteet• lukee ja tulkitsee prosessin kuvaamiseen käytettäviä kaavioita, ohjeita ja järjestelmiä myös vieraskielisinä oikein• käyttää tietokonetta työtehtäviensä edellyttämällä taidolla• käyttää varaston toiminnanohjaukseen käytettäviä järjestelmiä sujuvasti• kehittää omaa osaamistaan ja osallistuu työryhmänsä työmenetelmien kehittämiseen• toimii verkostoituneesti kunnossapidon, työturvallisuusvastaavien, esimiesten ja muiden sidosryhmien kanssa• raportoi kehitystarpeet ja seuraa ongelmien toistuvuutta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä aidoissa automatisoidun varaston työtehtävissä käsittelemällä, varastoimalla ja lähettämällä tavaraa. Hän käyttää varastonhallintaan käytettäviä järjestelmiä varastoinnin ohjaamiseen. Opiskelija selvittää prosessissa ilmenevät poikkeamat ja toimii yhteistyössä muun henkilöstön kanssa.

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