

Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteet



Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteet

Tutkinnon suorittajalla on asiakaslähtöistä liiketoimintaosaamista, viestintä- ja vuorovaikutusosaamista, kielitaitoa sekä talouden hallinnan osaamista. Hän käyttää tieto- ja viestintäteknikkaa tarkoituksenmukaisesti ja toimii erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä. Hän verkostoituu ammatillisesti ja kehittää suunnitelmallisesti liiketoiminnan osaamistaan. Hänellä on valmiudet yrittäjyyteen ja lähiesimiestehtäviin. Tutkinnon suorittaneen osaaminen vaihtelee osaamisaloittain sekä valinnaisten tutkinnon osien mukaan.

Liiketoiminnan palveluiden osaamisalan suorittaneella on osaamista toimia erilaisissa assistentti- ja sihteeritehtävissä, tiedonohjauksen ja asiakirjahallinnan tehtävissä tai aula- ja monipalvelutehtävissä.

Myynnin ja markkinoinnin osaamisalan suorittaneella on osaamista myynnistä, markkinoinnista tai näistä molemmista. Hän osaa suunnitella ja toteuttaa markkinointia sekä myyntiä, seurata toimenpiteiden tuloksellisuutta ja kehittää asiakaskokemusta.

Kiinteistönvälityksen osaamisalan suorittaneella on osaamista kiinteistöjen sekä kiinteistö- ja asunto-osakeyhtiöiden osakkeiden arviointi-, myynti- ja osto- tai vuokraustehtäviin ja hän hallitsee hyvän välitystavan periaatteet.

Finanssipalveluiden osaamisalan suorittaneella on osaamista toimia rahoituksen, säästämisen ja sijoittamisen, pankkiasioinnin palvelujen, riskivakuuttamisen, korvauspalvelujen, eläkevakuuttamisen tai back office -toimintojen tehtävissä. Tutkinnon suorittaneella on kokonaisnäkemys finanssialasta ja sen toimijoista.

Taloushallinnon osaamisalan suorittaneella on osaamista toimia palkanlaskennan, kirjanpidon, reskontran hoitamisen, tilinpäätöksen laadinnan, sisäisen laskennan ja budjetoinnin tai taloushallinnon neuvontaan liittyvissä tehtävissä.

Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisalan suorittaneella on osaamista toimia erilaisissa ulkomaankaupan tuonti- tai vientitehtävissä. Opiskelija tuntee kansainvälisen toimintaympäristön tehtäviensä edellyttämällä tasolla.

Liiketoiminnan ammattilaisia tarvitaan työelämässä kaikilla eri aloilla. Liiketoiminnan ammattitutkinnon suorittaminen mahdollistaa erilaisten yritysten ja muiden organisaation työtehtävissä toimimisen. Tutkinnon suorittajan valitseman osaamisalan ja tutkinnon osiin liittyvien valinnaisuuksien pohjalta opiskelija voi toimia erilaisissa liiketoiminnan asiantuntijatehtävissä esimerkiksi myynnissä, markkinoinnissa, taloushallinnossa, finanssipalveluissa, kiinteistönvälityksen tehtävissä, kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan tehtävissä, assistentin tai sihteerin tehtävissä, tiedonohjauksen, aulapalvelu- tai asiakirjahallinnon tehtävissä.

Perusteen nimi	Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteet
Määräyksen diaarinumero	OPH-1947-2018
Koulutuskoodit	Liiketoiminnan ammattitutkinto (334145)
Osaamisalat	Liiketoiminnan palveluiden osaamisala (2407) Kiinteistönvälityksen osaamisala (2409) Taloushallinnon osaamisala (2411) Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala (2412) Myynnin ja markkinointiviestinnän osaamisala (2408) Finanssipalveluiden osaamisala (2410)

Voimaantulo

01.01.2019

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	4
2.1. Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen, 30 osp (201373).	4
2.2. Assistentti- ja sihteerityön palvelut, 60 osp (201374).	5
2.3. Aula- ja monipalvelut, 60 osp (201375).	6
2.4. Tiedonohjauksen ja sähköisten asiakirjojen hallinta, 60 osp (201376).	8
2.5. Analogisen aineiston hallinta, 60 osp (201377).	9
2.6. Henkilöstöpalvelut, 60 osp (201378).	10
2.7. Kokouspalvelut, 60 osp (201379).	11
2.8. Liiketoiminnan tukipalvelut, 60 osp (201380).	13
2.9. Perehdyttäminen ja työnopastaminen, 60 osp (201381).	14
2.10. Projektinhallinta, 60 osp (201382).	15
2.11. Terveystieteiden sihteeripalvelut, 60 osp (201383).	16
2.12. Tiedonohjaussuunnitelman laadinta, 60 osp (201384).	17
2.13. Markkinointiviestinnän toimeksianto, 60 osp (201385).	18
2.14. Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen, 60 osp (201386).	20
2.15. Asiakashankinta, 60 osp (201387).	21
2.16. Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu, 60 osp (201388).	22
2.17. Ratkaisumyynti, 60 osp (201389).	23
2.18. Tapahtumatuotanto, 60 osp (201390).	24
2.19. Tilan ja esillepanon visuaalinen suunnittelu ja toteutus, 60 osp (201391).	26
2.20. Tuoteryhmytyöskentely, 60 osp (201392).	27
2.21. Asunto-osakkeen myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201393).	28
2.22. Asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201394).	31
2.23. Asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201395).	34
2.24. Maa-alueen myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201396).	35
2.25. Ostotoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201397).	37
2.26. Toimitilojen myynti- tai vuokraustoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201398).	38
2.27. Korvauspalvelut, 40 osp (201399).	40

2.28. Pankkiasioinnin palvelut, 40 osp (201400).	41
2.29. Rahoituspalvelut, 40 osp (201401).	42
2.30. Säästämisen ja sijoittamisen palvelut, 40 osp (201402).	44
2.31. Vakuuttamisen palvelut, 40 osp (201403).	45
2.32. Kannattavuuslaskenta ja budjetointi, 60 osp (201404).	46
2.33. Kirjanpidon ja arvonlisäverotuksen hoitaminen, 60 osp (201405). . .	47
2.34. Palkanlaskennan hoitaminen, 60 osp (201406).	48
2.35. Reskontran hoitaminen, 60 osp (201407).	49
2.36. Taloushallinnon neuvontapalvelujen hoitaminen, 60 osp (201408). .	51
2.37. Tilinpäätös ja verotus, 60 osp (201409).	52
2.38. Hankintasopimuksen toteuttaminen, 60 osp (201410).	53
2.39. Huolintatoimeksiantojen hoitaminen, 60 osp (201411).	54
2.40. Kansainvälisen kaupan assistentin tehtävissä toimiminen, 60 osp (201412).	57
2.41. Tullaustoimenpiteet EU:n ulkokaupassa ja toimenpiteet EU:n sisäkaupassa, 60 osp (201413).	58
2.42. Vientikauppasopimuksen toteuttaminen, 60 osp (201414).	60
3. Kiinteistönvälityksen osaamisala.	63
4. Finanssipalveluiden osaamisala.	64
5. Myynnin ja markkinointiviestinnän osaamisala.	65
6. Taloushallinnon osaamisala.	66
7. Liiketoiminnan palveluiden osaamisala.	67
8. Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala.	68

1. Tutkinnon muodostuminen

Liiketoiminnan ammattitutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä. Tutkinnossa on kuusi osaamisalaa:

- liiketoiminnan palveluiden osaamisala
- myynnin ja markkinointiviestinnän osaamisala
- kiinteistövälityksen osaamisala
- finanssipalveluiden osaamisala
- taloushallinnon osaamisala
- kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala.

Tutkinnossa on kaikille osaamisaloille pakollinen tutkinnon osa: Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen (30 osaamispistettä).

Tämän lisäksi kiinteistövälityksen osaamisalalla on kaksi pakollista tutkinnon osaa: Asunto-osakkeen myyntitoimeksiannon hoitaminen ja Asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon hoitaminen. Lisäksi kaikilla osaamisaloilla on valinnaisia tutkinnon osia osaamisalakohteisesti.

PAKOLLINEN TUTKINNON OSA 30 OSP
Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen, 30 osp, P
LIIKETOIMINNAN PALVELUIDEN OSAAMISALA 120 OSP
Valinnaiset tutkinnon osat 1 60 osp
Assistentti- ja sihteerityön palvelut, 60 osp
Aula- ja monipalvelut, 60 osp
Tiedonohjauksen ja sähköisten asiakirjojen hallinta, 60 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 2 60 osp
Analogisen aineiston hallinta, 60 osp
Henkilöstöpalvelut, 60 osp
Kokouspalvelut, 60 osp
Liiketoiminnan tukipalvelut, 60 osp
Perehdyttäminen ja työnopastaminen, 60 osp
Projektinhallinta, 60 osp
Terveydenhuollon sihteeripalvelut, 60 osp
Tiedonohjaussuunnitelman laadinta, 60 osp
Turvallisuusalan ammattitutkinnon tutkinnon osa, Vartijan koulutus 25 osp
Toisen osaamisalan tutkinnon osa 40-60 osp
Tutkinnon osa tai osat toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 20-60 osp
MYYNNIN JA MARKKINOINTIVIESTINNÄN OSAAMISALA 120 OSP
Valinnaiset tutkinnon osat 1 60 osp
Markkinointiviestinnän toimeksianto, 60 osp
Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen, 60 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 2 60 osp

Asiakashankinta, 60 osp
Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu, 60 osp
Projektinhallinta, 60 osp
Ratkaisumyynti, 60 osp
Tapahtumatuotanto, 60 osp
Tilan ja esillepanon visuaalinen suunnittelu ja toteutus, 60 osp
Tuoteryhmätyöskentely, 60 osp
Toisen osaamisalan tutkinnon osa 40-60 osp
Tutkinnon osa tai osat toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 20-60 osp
KIIINTEISTÖNVÄLITYKSEN OSAAMISALA 120 OSP
Pakolliset tutkinnon osat 80 osp
Asunto-osakkeen myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp, P
Asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp, P
Valinnaiset tutkinnon osat 40 osp
Asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitaminen, 40 osp
Maa-alueen myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp
Ostotoimeksiannon hoitaminen, 40 osp
Toimitilojen myynti- tai vuokraustoimeksiannon hoitaminen, 40 osp
FINANSSIPALVELUIDEN OSAAMISALA 120 OSP
Valinnaiset tutkinnon osat 1 40 osp
Korvauspalvelut, 40 osp
Pankkiasioinnin palvelut, 40 osp
Rahoituspalvelut, 40 osp
Säästämisen ja sijoittamisen palvelut, 40 osp
Vakuuttamisen palvelut, 40 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 2 80 osp
Korvauspalvelut, 40 osp
Projektinhallinta, 60 osp
Pankkiasioinnin palvelut, 40 osp
Rahoituspalvelut, 40 osp
Säästämisen ja sijoittamisen palvelut, 40 osp
Vakuuttamisen palvelut, 40 osp
Toisen osaamisalan tutkinnon osa 40-60 osp
Tutkinnon osa tai osat toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 20-40 osp
TALOUSHALLINNON OSAAMISALA 120 OSP
Valinnaiset tutkinnon osat 1 60 osp
Kannattavuuslaskenta ja budjetointi, 60 osp

Kirjanpidon ja arvonlisäverotuksen hoitaminen, 60 osp
Palkanlaskennan hoitaminen, 60 osp
Reskontran hoitaminen, 60 osp
Taloushallinnon neuvontapalvelujen hoitaminen, 60 osp
Tilinpäätös ja verotus, 60 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 2 60 osp
Kannattavuuslaskenta ja budjetointi, 60 osp
Kirjanpidon ja arvonlisäverotuksen hoitaminen, 60 osp
Palkanlaskennan hoitaminen, 60 osp
Projektinhallinta, 60 osp
Reskontran hoitaminen, 60 osp
Taloushallinnon neuvontapalvelujen hoitaminen, 60 osp
Tilinpäätös ja verotus, 60 osp
Toisen osaamisalan tutkinnon osa 40-60 osp
Tutkinnon osa tai osat toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 20-60 osp
KANSAINVÄLISEN LIIKETOIMINNAN JA HUOLINNAN OSAAMISALA 120 OSP
Valinnaiset tutkinnon osa 1 60 osp
Hankintasopimuksen toteuttaminen, 60 osp
Huolintatoimeksiantojen hoitaminen, 60 osp
Kansainvälisen kaupan assistentin tehtävissä toimiminen, 60 osp
Tullaustoimenpiteet EU:n ulkokaupassa ja toimenpiteet EU:n sisäkaupassa, 60 osp
Vientikauppasopimuksen toteuttaminen, 60 osp
Valinnaiset tutkinnon osat 2 60 osp
Hankintasopimuksen toteuttaminen, 60 osp
Huolintatoimeksiantojen hoitaminen, 60 osp
Kansainvälisen kaupan assistentin tehtävissä toimiminen, 60 osp
Projektinhallinta, 60 osp
Tullaustoimenpiteet EU:n ulkokaupassa ja toimenpiteet EU:n sisäkaupassa, 60 osp
Vientikauppasopimuksen toteuttaminen, 60 osp
Toisen osaamisalan tutkinnon osa 40-60 osp
Tutkinnon osa tai osat toisesta ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 20-60 osp

2. Tutkinnon osat

2.1. Liiketoiminnan tehtävissä toimiminen, 30 osp (201373)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia liiketoiminnan tehtävissä
- toimia asiakaspalvelutilanteissa
- toimia työyhteisön jäsenenä
- kehittää työtään ja omaa osaamistaan.

Arviointi

Opiskelija toimii liiketoiminnan tehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii organisaation strategian, liiketoimintamallin ja arvojen mukaisesti• työskentelee vastuullisesti, tavoitteellisesti ja toimintasuunnitelman mukaisesti• hyödyntää organisaation toimintaympäristöön, alan markkinoihin ja kilpailutilanteeseen sekä asiakaslähtöiseen liiketoimintaan liittyvää tietoa• toimii laatutavoitteiden, kestävän kehityksen ja eettisten periaatteiden mukaisesti• kuvaa organisaation tai oman yksikön kustannusrakenteen ja siihen vaikuttavat tekijät• osallistuu oman yksikkönsä tuloksellisen toiminnan suunnitteluun ja seurantaan• toimii kustannustehokkaasti ymmärtäen toimintansa vaikutukset kustannuksiin ja tulokselliseen toimintaan• hyödyntää työssään erilaisia tietolähteitä ja verkostoja• käyttää monipuolisesti tieto- ja viestintätekniisiä laitteita ja sovelluksia sekä digitaalisia palveluja• noudattaa toimialaan ja työhönsä liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita.

Opiskelija toimii asiakaspalvelutilanteissa.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii vuorovaikutteisesti, asiakaslähtöisesti ja ratkaisukeskeisesti• viestii asiantuntevasti suullisesti ja kirjallisesti• toimii vuorovaikutustilanteissa suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä• hyödyntää ja käsittelee asiakastietoja määräysten ja ohjeiden mukaisesti• noudattaa tietosuoja- ja salassapitosäädöksiä• hyödyntää asiakaspalautetta omassa työtehtävässään.

Opiskelija toimii työyhteisön jäsenenä.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • toimii joustavasti huomioiden työtehtävien tärkeys- ja kiireellisyysjärjestyksen • kohtelee työyhteisön jäseniä tasa-arvoisesti eri kulttuurit huomioon ottaen • toimii työyhteisössä vuorovaikutteisesti edistään myönteistä ilmapiiriä • opastaa asiantuntijuusalueellaan muita työyhteisön jäseniä • noudattaa työturvallisuusohjeita ja toimii ergonomisesti • tuntee työsuojelun käytännöt omalla toimialalla.

Opiskelija kehittää työtään ja omaa osaamistaan.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi omaa työsuoritustaan ja toimintansa tuloksellisuutta • arvostaa ja tuo esiin omaa osaamistaan • ottaa vastaan ja antaa rakentavaa palautetta • määrittää osaamisen kehittämistarpeensa • arvioi työ- ja toimintakykynsä ja määrittää kehittämistarpeensa.

Ammattitaidon osoittamistavat

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

2.2. Assistentti- ja sihteerityön palvelut, 60 osp (201374)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa toimenkuvaan liittyviä asiakkuuksia
- tehdä asiakirjahallintoon liittyvät tehtävät
- tehdä sisäisiä palvelutehtäviä.

Arviointi

Opiskelija hoitaa toimenkuvaan liittyviä asiakkuuksia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa vastuulleen annetut asiakkuudet organisaation palvelukonseptin mukaisesti • käyttää asiakkuuksien hoitamisessa tarkoituksenmukaisesti eri viestintä- ja palvelukanavia • ylläpitää asiakkuuksiin liittyviä tietoja asiakashallintajärjestelmässä • viestii kirjallisesti sujuvasti ja monipuolisesti suomen tai ruotsin kielellä • viestii vuorovaikutteisesti ja ammattimaisesti eri asiakastilanteissa sujuvalla suomen tai ruotsin kielellä • päivittää systemaattisesti tietojaan työhönsä liittyvistä tuotteista, palveluista ja asiakkuuksista hyödyntäen monipuolisesti eri tietolähteitä

	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta asiakkuuksien kehittämisessä • tekee asiantuntijana yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa ja hyödyntää verkostoja asiakkuuksien hoitamisessa.
--	---

Opiskelija tekee asiakirjahallintoon liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • laatii ja muokkaa monipuolisesti asiakirjoja, esityksiä ja raportteja oikeakielisyyden huomioiden • käyttää asiakirjastandardeja ohjeiden mukaisesti • toimii organisaation visuaalisten ja muiden ohjeiden mukaan • käyttää keskeisiä työvälineohjelmia asiakirjojen laadinnassa • arkistoi asiakirjoja lainsäädännön ja ohjeiden mukaisesti • huomioi asiakirjahallinnossa tietosuojan velvoitteet ja tietoturvaohjeet • toimii asiakirjojen ja tiedostojen säilyttämisessä ja hävittämisessä lainsäädännön ja ohjeiden mukaisesti.

Opiskelija tekee sisäisiä palvelutehtäviä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee työtehtävänsä annettujen toimeksiantojen mukaisesti ottaen huomioon aikataulu- ja laatuvaatimukset • tiedottaa sisäisistä toimeksiannoista eri tahoja oikea-aikaisesti käyttäen monipuolisesti eri viestintäkanavia • käyttää organisaation digitaalisia työtiloja ohjeiden mukaisesti • suunnittelee työyhteisön tapahtumia ja kokouksia huolehtien käytännön järjestelyistä • tekee tilaukset ja hankinnat toimintaohjeiden ja laatutavoitteiden mukaisesti • tekee matkojen järjestämiseen liittyvät varaukset ja dokumentit organisaation matkustusohjeiden mukaisesti • opastaa toimiston teknisten laitteiden käytössä muuta henkilöstöä • ymmärtää ja tulkitsee toimialan ja organisaation kirjallista viestintää yhdellä vieraalla kielellä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla asiakkuuksia ja asiakirjahallintoon liittyviä tehtäviä sekä toteuttamalla organisaation sisäisiä toimeksiantoja. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.3. Aula- ja monipalvelut, 60 osp (201375)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- työskennellä aulassa, toimistossa, virastossa tai asiakastuessa
- tehdä erilaisia aula- ja monipalvelun työtehtäviä
- huolehtia turvallisuudesta.

Arviointi

Opiskelija työskentelee aulassa, toimistossa, virastossa tai asiakastuessa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii palvelukuvauksen sekä ohjeiden mukaisesti• työskentelee laatu- ja aikataulutavoitteiden, vastuidensa ja valtuuksiensa mukaisesti• tekee yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti• tuntee organisaationsa toiminnan, toimipisteet ja -tilat työtehtäviensä mukaisesti• tarkastaa, että tilat vastaavat toimeksiantajan kanssa tehtyä sopimusta tai organisaation ohjeita• huolehtii tilojen asiakasinformaatiosta• ottaa huomioon erilaiset palvelutilanteet ja -tehtävät sekä niihin liittyvät kalenteri-, tila- ja työvaraukset• hoitaa tarvittaessa viralliset asiakaspalvelutilanteet ottaen huomioon liike-elämän tavat ja tehtäväänsä kuuluvat vastuut.

Opiskelija tekee erilaisia aula- ja monipalvelun työtehtäviä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hoitaa kulunvalvontaa ja avainhallintaa sekä huolehtii lukituksista ohjeistuksen mukaisesti• hoitaa postituksen ja lähetykset oikea-aikaisesti, säädösten ja ohjeiden mukaan• käsittelee palvelupyynnöt sopimusten mukaisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa• tekee toimiston tukipalvelutehtäviä ja opastaa tarvittaessa organisaation jäseniä• hoitaa erilaisia ongelmatilanteita asiakas- ja ratkaisukeskeisesti, palvelusopimusta noudattaen• huolehtii käyttämiensä työ- ja kuljetusvälineiden kunnosta ja huollosta työtehtäviensä mukaan• toimii vastuullisesti ja oma-aloitteisesti palvelutilanteen loppuun saattamiseksi.

Opiskelija huolehtii turvallisuudesta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tuntee toimialaan ja työtehtävään liittyvät säädökset ja soveltaa niitä eri tilanteissa• opastaa henkilöstöä ja asiakkaita turvallisuuteen liittyvissä asioissa• toimii vastuullisesti häiriö- ja vaaratilanteissa• informoi ohjeiden mukaisesti tilassa olevia ihmisiä pelastustilanteissa• hoitaa yhteydet viranomaisiin tilanteen ja ohjeistuksen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla käytännön aula-, toimisto-, virasto- tai asiakastuen asiakaspalvelutehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.4. Tiedonohjauksen ja sähköisten asiakirjojen hallinta, 60 osp (201376)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- noudattaa organisaation tiedonohjaussuunnitelmaa
- päivittää organisaation tiedonohjaussuunnitelmaa
- käyttää asiakirjatietoja sisältäviä järjestelmiä
- toimia sähköisten asiakirjatietojen tietopalvelun tehtävissä.

Arviointi

Opiskelija noudattaa organisaation tiedonohjaussuunnitelmaa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee organisaation tiedonohjaussuunnitelmaa• ottaa toiminnassa huomioon organisaation asiakirjatiedot ja käsittelyprosessit• ottaa toiminnassa huomioon asiakirjatietojen vastuutahot• noudattaa asiakirjatietojen säilytysaikoja, -muotoja ja -paikkoja• noudattaa asiakirjatietoihin liittyviä säädöksiä ja ohjeita huomioiden erityisesti julkisuusperiaatteen sekä tietoturva- ja tietosuojasäädökset.

Opiskelija päivittää organisaation tiedonohjaussuunnitelmaa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa tiedonohjaussuunnitelman päivitysprosessia• tunnistaa tiedonohjaussuunnitelman päivitystarpeen• viestii organisaation asiakirjahallintaan vaikuttavista muutoksista tiedonohjaussuunnitelmasta vastaaville• tekee yksittäisen päivityksen tiedonohjaussuunnitelmaan.

Opiskelija käyttää asiakirjatietoja sisältäviä järjestelmiä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• ottaa toiminnassa huomioon asiakirjatietoja sisältävien järjestelmien, rekistereiden ja tietokantojen väliset erot• ottaa toiminnassa huomioon operatiivisten, tiedonohjaus-, säilytys- ja pitkäaikaissäilytysjärjestelmien toiminnalliset erot• vastaanottaa ja rekisteröi sähköisiä asiakirjoja asiakirjatietoja sisältäviin järjestelmiin mahdollisten säädösten ja organisaation ohjeiden mukaan• skannaa analogisen asiakirjan sähköiseen järjestelmään• tekee asiakirjatietoja sisältävässä järjestelmässä vaadittavat merkinnät• ottaa toiminnassa huomioon sähköisten asiakirjojen hävittämiskäytännöt omassa organisaatiossaan• huolehtii sähköisten asiakirjojen pitkäaikaissäilytyksestä mahdollisten säädösten ja ohjeiden mukaan.

Opiskelija toimii sähköisten asiakirjatietojen tietopalvelun tehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hakee sujuvasti tietoa asiakirjatietoja sisältävistä järjestelmistä • noudattaa työssään julkisuus-, tietosuoja- ja tietoturvasäädöksiä ja -ohjeita • toimii tietopalvelutyössä sähköisen asioinnin säädösten mukaisesti • opastaa selkeästi sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita tiedon haussa.

Ammattitaidon osoittamistavat

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

2.5. Analogisen aineiston hallinta, 60 osp (201377)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- käsitellä erilaisia analogisia aineistoja elinkaaren alkuvaiheessa
- järjestää, seuloa ja hävittää analogisia aineistoja
- hallinnoida analogista aineistoa arkistossa
- toimia analogisen aineiston tietopalvelussa.

Arviointi

Opiskelija käsittelee erilaisia analogisia aineistoja elinkaaren alkuvaiheessa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • toimii analogista aineistoa koskevien määräysten ja ohjeiden mukaisesti • noudattaa työssään julkisuus-, tietosuoja- ja tietoturvasäädöksiä ja -ohjeita • tekee analogisiin aineistoihin vaadittavat merkinnät organisaation ohjeiden mukaan • arkistoi analogisen aineiston organisaation tiedonohjaussuunnitelman mukaisesti.

Opiskelija järjestää, seuloa ja hävittää analogisia aineistoja.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • soveltaa lainsäädäntöä ja ohjeita analogisten aineistojen säilytysajoista • järjestää analogisen aineiston organisaation järjestämisperiaatteiden mukaan • seuloa analogisen aineiston noudattaen säilytysaikoja • laatii hävitysluettelon niissä tapauksissa, joissa sitä edellytetään • hävittää analogisen aineiston säilytysajan päätyttyä ohjeiden mukaisesti huomioiden erityisesti tietoturva- ja tietosuojasäädökset • ottaa hävittämisessä huomioon ympäristönäkökulmat • kuvailee analogisen aineiston tietosisällön • laatii arkistoluettelon hyödyntäen arkistokaavan tai tiedonohjaussuunnitelman tehtävryhmitystä.

Opiskelija hallinnoi analogista aineistoa arkistossa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• siirtää ja vastaanottaa analogista aineistoa noudattaen luovutusta, siirtoja, säilytystä ja merkintää koskevia ohjeita• osallistuu yhdessä asiantuntijoiden kanssa arkistoteknisten ohjeiden sekä suojele- ja pelastussuunnitelman laatimiseen analogisen aineiston osalta• tunnistaa mahdollisesti vahingoittuneiden analogisten aineistojen kunnostustarpeen ja ryhtyy ohjeiden mukaisiin toimiin• hallitsee arkiston päättämistoimenpiteet.

Opiskelija toimii analogisen aineiston tietopalvelussa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa työssään julkisuus-, tietosuoja- ja tietoturvasäädöksiä ja -ohjeita• käyttää sujuvasti analogisen aineiston hakuvälineitä• hakee tietoa analogisen aineiston säilytyspaikoista• tuntee organisaationsa ohjeet tietojen ja analogisen aineiston antamisesta• opastaa selkeästi sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita tiedon haussa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön arkisto- ja analogisten aineistojen tietopalvelutehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.6. Henkilöstöpalvelut, 60 osp (201378)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tehdä työsuhteen aloitukseen liittyvät toimenpiteet
- toimia henkilöstöhallinnon tehtävissä
- opastaa henkilöstöasioissa
- tehdä työsuhteen päättämiseen liittyvät toimenpiteet.

Arviointi

Opiskelija tekee työsuhteen aloitukseen liittyvät toimenpiteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• osallistuu rekrytointitoimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen yhteistyössä henkilöstöhallinnon tai johdon kanssa• osallistuu työsuhteen solmimiseen tekemällä siihen liittyviä toimenpiteitä• osallistuu uuden henkilöstön perehdyttämiseen organisaation toimintatapojen mukaisesti• noudattaa henkilötietolakia tietojen käsittelyssä ja säilyttämisessä.

Opiskelija toimii henkilöstöhallinnon tehtävissä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kehittää organisaation perehdyttämistoimintoja yhdessä henkilöstöasioista vastaavien kanssa• tuottaa henkilöstökustannuksiin liittyviä laskelmia organisaation käyttöön• huolehtii henkilöstötapahtumien järjestämisestä• huolehtii organisaation henkilöstölle tarjoamien etujen käyttöön ottamiseen liittyvistä käytännön toimenpiteistä• raportoi henkilöstöasioista sidosryhmille sovitussa laajuudessa• soveltaa työlainsäädäntöä ja omassa organisaatiossa käytettäviä työehtosopimuksia työtehtävien edellyttämässä laajuudessa• käyttää HR-järjestelmiä monipuolisesti• noudattaa tietosuoja- ja salassapitomääräyksiä henkilöstöhallinnon asioiden käsittelyssä.

Opiskelija opastaa henkilöstöasioissa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• osallistuu organisaation sisäiseen viestintään henkilöstöhallinnon asioissa• opastaa työterveyshuoltokäytännöissä henkilöstöä• neuvoo monipuolisesti HR-järjestelmien käytössä henkilöstöä• opastaa perhe- ja muiden työsuhteeseen liittyvien vapaiden ja sosiaalietuuksien hakemisessa ja dokumentoinnissa.

Opiskelija tekee työsuhteen päättymiseen liittyvät toimenpiteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tekee työsuhteen päättymiseen liittyvät toimenpiteet organisaation käytäntöjen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

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

2.7. Kokouspalvelut, 60 osp (201379)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- huolehtia kokoustilojen ylläpidosta ja kokouspalveluista
- palvella kokousasiakkaita
- huolehtia turvallisuudesta
- käyttää ja ylläpitää AV- ja IT-laitteita ja tietoteknisiä ohjelmia.

Arviointi

Opiskelija huolehtii kokoustilojen ylläpidosta ja kokouspalveluista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • esittelee tiloja ja niiden tarjoamia mahdollisuuksia asiantuntevasti ja asiakaslähtöisesti • suunnittelee tilojen käytön ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet, käytettävissä olevat tilat ja välineet, tarjoilut sekä aikataulut • järjestää ja varustaa kokoustilan asiakkaan tarpeen ja tilauksen mukaisesti huolehtien tiloissa tarvittavasta asiakasinformaatiosta • varmistaa ostopalveluiden saatavuuden ja tiedottaa asiakkaalle mahdollisista poikkeamista • huolehtii omien vastuidensa mukaisesti tilojen ja kulkuteiden järjestyksestä, siisteydestä ja toimivuudesta • ylläpitää kokoustilaa määritellyn tason ja tilauksen mukaisesti • tekee aloitteita tilojen toimivuuden ja viihtyisyyden parantamiseksi.

Opiskelija palvelee kokousasiakkaita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa joustavasti erilaiset asiakastilanteet asiakastyytyvyyden varmistuen • tekee ohjeiden mukaiset palvelutilanteen jälkitoimet • huolehtii laskutukseen vaikuttavien tietojen viestinnän huolellisesti • huolehtii tilojen käytettävyydestä seuraavissa tilaisuuksissa hyödyntäen käytettävissä olevia resursseja ja asiakastarpeita • hoitaa kulunvalvonnan ohjeistuksen mukaisesti • huolehtii lukituksista ja valaistuksen toimivuudesta ohjeiden ja oman tehtäväsisältönsä mukaisesti.

Opiskelija huolehtii turvallisuudesta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tuntee toimialaan ja työtehtävään liittyvät säädökset ja soveltaa niitä eri tilanteissa • opastaa henkilöstöä ja asiakkaita turvallisuuteen liittyvissä asioissa • toimii vastuullisesti häiriö- ja vaaratilanteissa • informoi ohjeiden mukaisesti tilassa olevia ihmisiä pelastustilanteissa • hoitaa yhteydet viranomaisiin tilanteen ja ohjeistuksen mukaisesti.

Opiskelija käyttää ja ylläpitää tilojen AV- ja IT -laitteita sekä tietoteknisiä ohjelmia.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • kytkee oikea-aikaisesti laitteet käyttökuntoon tilauksen mukaisesti • selvittää tarvittaessa tilojen laitteiden tekniset ja toiminnalliset mahdollisuudet • huolehtii laitteiden toimintakunnosta ja päivittämisestä • opastaa kohteen AV- ja IT-laitteiden sekä ohjelmistojen käytössä • osallistuu tilojen ja laitteiden käyttöä koskevien ohjeiden laadintaan tai päivitykseen

	<ul style="list-style-type: none"> • käyttää kokoustilassa käytössä olevia ohjelmia ja opastaa muita tarvittaessa • kääntyy vika- ja ongelmatilanteissa asiantuntijoiden puoleen arvioiden kiireen ja taloudellisuuden • järjestää tarvittaessa laitteille huollon oman organisaation määräysten tai ohjeiden mukaisesti.
--	--

Ammattitaidon osoittamistavat

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

2.8. Liiketoiminnan tukipalvelut, 60 osp (201380)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua erilaisiin palvelutehtäviin
- tehdä erilaisia palvelutehtäviä
- laatia asiakirjoja liiketoiminnan päätöksenteon tueksi.

Arviointi

Opiskelija valmistautuu erilaisiin palvelutehtäviin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii suunnitelmallisesti tietoja palvelutehtäviin liittyen ja arvioi hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta • käyttää monipuolisesti asiakashallinta-, raportointi- ja erilaisia seurantajärjestelmiä • tuntee keskeiset vastuualueensa palvelutehtäviin liittyvät tuotteet ja palvelut sekä niiden hinnoitteluperiaatteet.

Opiskelija tekee erilaisia palvelutehtäviä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tekee selvittely- ja analysointityötä organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti • hyödyntää käytettävissä olevaa tietoa monipuolisesti • avustaa ja tukee organisaation toimintoja omalla selvittelytyöllään • varmistaa asiakirjojen tai laskelmien oikeellisuuden • hyödyntää hankkimaansa ajantasaista tietoa palvelutehtävissä • päivittää asiakastietoja tai muita tietoja järjestelmiin • hyödyntää monipuolisesti asiantuntijoita ja verkostoja tehdessään selvittelytyötä ja hoitaessaan erilaisia palvelutehtäviä.

Opiskelija laatii asiakirjoja liiketoiminnan päätöksenteon tueksi.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • muokkaa asiakirjat ja laskelmat keräämänsä tiedon pohjalta organisaatiolle ja toimeksiantoon soveltuvaan muotoon

- dokumentoi tuottamansa aineiston eteenpäin toimitettavaksi tai arkistoitavaksi
- tuottaa monipuolisesti tietoa organisaation päätöksenteon tueksi
- raportoi tuloksista ja analysoi niitä sisäisille tai ulkoisille asiakkaille tai muille sidosryhmille
- neuvoo tiedon ja raportin tulkinnassa ja hyödyntämisessä asianosaisia
- käsittelee tukipalvelujen mukaisia sopimuksia tai maksuliikennettä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön liiketoiminnan tukipalvelutehtävissä, jotka sisältävät valmistelu- ja selvittelytyötä, asiakirjojen laadintaa ja raportointia sekä erilaisten palvelutehtävien tekemistä toimeksiantojen mukaisesti. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.9. Perehdyttäminen ja työnopastaminen, 60 osp (201381)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

Arviointi

Opiskelija perehdyttää henkilön organisaatioon ja työtehtäviin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • perehdyttää luoden kokonaiskuvan organisaatiosta, sen prosesseista ja uusista työtehtävistä • ottaa perehdytyksessä huomioon toimialan lainsäädännön ja muut erityispiirteet • 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 osaamisen kehittymistä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää perehdytettävälle työn vaatimat osaamistavoitteet • ohjaa ja kannustaa perehdytettävää arvioimaan omaa osaamistaan

	<ul style="list-style-type: none"> • ohjaa vuorovaikutteisesti oppimista ottaen huomioon perehdytettävän taidot ja osaamistavoitteet • luo oppimistilanteisiin myönteisen ilmapiirin ja kannustaa kysymään tarvittaessa • käyttää ohjauksessa monipuolisia menetelmiä ottaen huomioon perehdytettävien erilaisuuden.
--	---

Opiskelija arvioi osaamisen kehittymistä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa osaamisen kehittymistä havainnoimalla perehdytettävän työskentelyä • antaa perehdytettävälle kehittävää palautetta, joka edistää osaamisen kehittymistä • ohjaa ja rohkaisee perehdytettävää itsearviointiin.

Opiskelija arvioi omaa perehdytysosaamistaan.

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

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä perehdyttämällä työntekijän tai perehdytettävän organisaatioon ja työtehtäviin. Opiskelija ohjaa ja arvioi perehdytettävän osaamisen kehittymistä 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. Projektinhallinta, 60 osp (201382)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella projektin
- toteuttaa projektin
- raportoida projektin tulokset ja hoitaa jälkiseurannan.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee projektin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • määrittää realistiset tavoitteet, aikataulut, toimenpiteet ja tarvittavat resurssit • määrittää laatuvaatimukset organisaation ohjeiden mukaisesti • tunnistaa riskit ja suunnittelee toimenpiteet riskien välttämiseksi • hankkii tarvittavaa taustatietoa eri lähteistä • hyödyntää monipuolisesti sidosryhmien osaamista • käyttää joustavasti projektinhallinnan menetelmiä • tiedottaa asiakaslähtöisesti projektista.

Opiskelija toteuttaa projektin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• organisoit resurssit ja vastuuttaa tehtävät suunnitelman mukaisesti• seuraa säännöllisesti työn etenemistä• puuttuu ripeästi poikkeamiin ja tekee tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä• raportoi tuloksista, resursseista ja aikataulusta suunnitelman mukaisesti• viestii vuorovaikuttaisesti keskeisille sidosryhmille edistymisestä.

Opiskelija raportoi projektin tulokset ja hoitaa jälkiseurannan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• raportoi selkeästi tulokset ja resurssien käytön• arvioi toteutumista ja tulosten hyödynnettävyyttä• viestii asiantuntevasti tuloksista keskeisille sidosryhmille• esittää kehittämistoimenpiteitä organisaation hyödynnettäväksi• laatii ohjeistuksen tulosten käyttöönotosta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla työhönsä liittyvän projektin ja arvioimalla sen tuloksia. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.11. Terveydenhuollon sihteeripalvelut, 60 osp (201383)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia terveydenhuollon sihteerin palvelutehtävässä
- käsitellä potilasasiakirjoja.

Arviointi

Opiskelija toimii terveydenhuollon sihteerin palvelutehtävässä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee ja organisoit työnsä asiakas- ja potilaslähtöisesti huomioiden toimintaympäristön erityispiirteet• noudattaa terveydenhuollon säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita sekä eettisiä periaatteita• tuntee lääketieteellistä sanastoa ja erilaisia tutkimuksiin liittyviä termejä tehtävien edellyttämällä tasolla• hankkii aktiivisesti tietoa terveysalan muutoksista ja ennakoit niiden vaikutuksia omaan työhönsä• noudattaa asiakaspalvelussa sovittuja toimintaperiaatteita huomioiden potilastietojen käsittelyä koskevat määräykset

	<ul style="list-style-type: none"> • tekee ajanvarauksia ja käsittelee läheteitä toimenkuvansa mukaisesti • huolehtii lääkärinlausuntojen tai muiden tietojen lähettämisestä eri tahoille annettuja ohjeita noudattaen • huolehtii tiedon välittämisestä oikea-aikaisesti hoitohenkilöstölle potilaan hoitopolun mukaisesti • käyttää toimenkuvansa mukaisesti organisaation maksujärjestelmää ja tuntee laskutusperusteet • neuvoo monipuolisesti asiakkaita terveydenhuoltopalvelujen käytössä.
--	--

Opiskelija käsittelee potilasasiakirjoja.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • käsittelee potilasasiakirjoja säädösten mukaisesti • noudattaa organisaation ja viranomaisten ohjeita potilasasiakirjojen muokkaamisessa • noudattaa potilastietojen käsittelyssä ja välittämisessä asiakas- ja henkilötietolakeja • arkistoi potilasasiakirjat lainsäädännön mukaisesti • käyttää potilas- ja asiakashallintajärjestelmiä sujuvasti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä terveydenhuollon sihteerin käytännön työtehtäviä ja tukemalla moniammatillisen työryhmän toimintaa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.12. Tiedonohjaussuunnitelman laadinta, 60 osp (201384)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- perustella tiedonohjaussuunnitelman tarpeellisuutta johdolle
- laatia tiedonohjaussuunnitelman
- huolehtia tiedonohjaussuunnitelman käyttöönotosta ja kehittämisestä
- kouluttaa ja ohjeistaa tiedonohjaussuunnitelman noudattamisessa.

Arviointi

Opiskelija perustelee tiedonohjaussuunnitelman tarpeellisuutta johdolle.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • laatii toteuttamiskelpoisen suunnitelman tiedonohjaussuunnitelman laadinnalle • esittelee ja perustelee johdolle tiedonohjauksesta saatavat hyödyt • tuo esille riskit tiedonohjauksen suunnittelun puutteesta • varmistaa johdolta riittävät resurssit tiedonohjaussuunnitelman laadintaan.

Opiskelija laatii tiedonohjaussuunnitelman.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee, organisoii ja ohjaa yhteistyökykyisesti tiedonohjaussuunnitelman laadinnan tai päivittämisen suunnitelman mukaisesti• toteuttaa suunnitelman mukaisen tiedonohjaussuunnitelman laadinnan yhteistyössä organisaation asiantuntijoiden kanssa• viestii selkeästi tiedonohjaussuunnitelmasta organisaatiossa• raportoi sovitusti tiedonohjaussuunnitelman laadinnan etenemisestä johdolle• hyväksyy valmistaen tiedonohjaussuunnitelman johdolla.

Opiskelija huolehtii tiedonohjaussuunnitelman käyttöönotosta ja kehittämisestä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee tiedonohjaussuunnitelman käyttöönottoon liittyvän viestinnän ja koulutuksen• laatii toteuttamiskelpoisen suunnitelman tiedonohjaussuunnitelman ylläpidosta.

Opiskelija kouluttaa ja ohjeistaa tiedonohjaussuunnitelman noudattamisessa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• laatii toteuttamiskelpoisen koulutussuunnitelman• laatii havainnollisen ja selkeän koulutusmateriaalin ja ohjeistuksen• toteuttaa suunnitelman mukaista koulutusta ja ohjausta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä laatimalla tai päivittämällä tiedonohjaussuunnitelman yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa. Opiskelija ohjeistaa työyhteisön jäseniä tiedonohjaussuunnitelman noudattamisessa sekä suunnittelee ja toteuttaa siihen liittyvää koulutusta. Tutkinnon suorittajalla tulee olla vastuu tiedonohjaussuunnitelmasta. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.13. Markkinointiviestinnän toimeksianto, 60 osp (201385)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- selvittää toimeksiannon tarkoituksen ja tavoitteet
- suunnitella toimeksiannon toteuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet
- toteuttaa toimeksiannon
- analysoida toimeksiannon toteutuksen vaikutuksia.

Arviointi

Opiskelija selvittää toimeksiannon tarkoituksen ja tavoitteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa markkinointiviestintäalaa tunnistuen ja hyödyntäen siinä tapahtuvia muutoksia • ottaa huomioon yhteiskunnalliset ja markkinointiviestintäalan trendit • noudattaa alaa koskevia säädöksiä, määräyksiä, ohjeita ja suosituksia • käyttää markkinointiviestinnän terminologiaa myös yhdellä vieraalla kielellä • ottaa vastaan markkinointiviestintätoimeksiannon ja selvittää sen tavoitteet • määrittelee toimeksiannon mittarit yhdessä toimeksiantajan kanssa • tutustuu tarvittavalla tasolla toimeksiantajan liiketoimintaan, toimintaympäristöön ja brändiin • varmistaa toimeksiannon kytkeytymisen toimeksiantajan markkinointiviestintästrategiaan • määrittelee perustellen toimeksiannon kohderyhmän yhdessä toimeksiantajan kanssa • kokoaa monipuolista tietoa toimeksiannon kohderyhmästä.

Opiskelija suunnittelee toimeksiannon toteuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • ideoi ja suunnittelee markkinointiviestinnän ratkaisuja, joiden tavoitteena on asetettujen tavoitteiden mukaisesti edistää toimeksiantajan liiketoimintaa ja tunnettuutta • suunnittelee toimeksiannon toteuttamisen siten, että sen tavoitteena on vahvistaa toimeksiantajan brändiä • hyödyntää kokoamaansa tietoa toimeksiannon suunnittelussa • laatii toimeksiannolle budjetin tai osabudjetin • hyödyntää digitaalista markkinointia ja markkinoinnin automaatiota • hyödyntää käytössään olevia markkinoinnin analytiikkatyökaluja • hyödyntää käytettävissään olevia resursseja tehokkaasti aikataulua noudattaen • noudattaa tekijänoikeuksia ja markkinoinnin säädöksiä • tekee tarjouspyyntöjä ja kilpailuttaa alihankkijoita tarvittaessa • esittelee ja hyväksyy toimeksiantosuunnitelman.

Opiskelija toteuttaa toimeksiannon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa toimeksiannon suunnitelmaa • tuottaa organisaation graafisen ohjeiston mukaista materiaalia valittuihin kanaviin • hyödyntää visuaalisia elementtejä markkinointiviestinnän merkitysten rakentajina • tuottaa oikeakielistä tekstiä huomioiden mahdollisten kieliversioiden vaatimukset • huomioi teknisten toteutusten vaatimukset • seuraa asetettujen tavoitteiden saavuttamista sovittujen mittareiden mukaisesti • viestii sidosryhmille toimeksiannon etenemisestä ja tavoitteiden saavuttamisesta.

Opiskelija analysoi toimeksiannon toteutuksen vaikutuksia.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi mitattuja tuloksia ja vertaa niitä asetettuihin tavoitteisiin• koostaa digitaalisen markkinoinnin ja markkinoinnin automaation avulla saadut tulokset, analysoi ne ja raportoi eteenpäin• analysoi toimeksiannon vaikutuksia valituissa kohderyhmissä• kokoaa tulokset ja materiaalin toimeksiantajan käyttöön• esittelee tulokset johtopäätöksineen toimeksiantajalle• tallentaa aineiston organisaation käyttöön.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla markkinointiviestintätoimeksiannon omalle organisaatiolleen tai toimeksiantajalle. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.14. Myynnin ja asiakaspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen, 60 osp (201386)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella myynti- ja asiakaspalvelutyötä
- palvella ja myydä asiakaslähtöisesti
- hoitaa myynnin ja asiakaspalvelun jälkitoimet
- arvioida myynti- ja asiakaspalvelutyön tuloksellisuutta.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee myynti- ja asiakaspalvelutyötä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee myynti- ja asiakaspalvelutyötä tavoitteellisesti tehtävät ja aikataulut huomioiden• ottaa suunnittelussa huomioon eri asiakasryhmät• yhdistää myynti- ja asiakaspalvelutehtävät sovitusti markkinoinnin toimenpiteisiin• tekee yhteistyötä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa toimenkuvansa mukaisesti• ottaa huomioon toimialaan, myyntiin ja sopimuskäytäntöihin liittyvät säädökset ja ohjeet• esittelee suunnitelman esimiehelleen.

Opiskelija palvelee ja myy asiakaslähtöisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• palvelee asiakkaita aktiivisesti ja tavoitteellisesti organisaation käyttämissä myynti- ja palvelukanavissa• keskustelelee vuorovaikuttavasti ja asiantuntevasti asiakkaiden kanssa• kartoittaa asiakkaan tilanteen ja tarpeet

	<ul style="list-style-type: none"> • päättää kaupan, solmii asiakkuuksia ja palvelee asiakkaita toimenkuvansa mukaisesti • käyttää myynti- ja asiakastietojärjestelmiä toimenkuvansa edellyttämällä tavalla.
--	--

Opiskelija hoitaa myynnin ja asiakaspalvelun jälkitoimet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • käsittelee asiakaspalautetta ohjeiden mukaisesti varmistaen asiakastyytyväisyyden • varmistaa sovittujen asioiden toteuttamisen • varmistaa reklamaatioiden hoidon organisaation toimintatapojen mukaisesti ja asiakasta tyydyttävällä tavalla • varmistaa organisaation prosessien mukaisesti asiakkuuksien hoitoon liittyvät toimenpiteet.

Opiskelija arvioi myynti- ja asiakaspalvelutyön tuloksellisuutta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa myynnin onnistumista ja tuloksellisuutta toimenkuvansa edellyttämällä tavalla • kerää palautetta myynti- ja asiakaspalvelutyöstään • arvioi myynti- ja asiakaspalvelutilanteissa toimimistaan • ottaa saamansa palautteet ja kehitysideat huomioon työssään.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä suunnitelmallista myynti- ja asiakaspalvelutyötä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.15. Asiakashankinta, 60 osp (201387)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella asiakashankintaa
- toteuttaa asiakashankintaa
- arvioida ja kehittää onnistumistaan asiakashankinnassa.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee asiakashankintaa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • etsii potentiaalisia asiakkaita tai asiakaskohderyhmiä hyödyntämällä monipuolisesti eri tiedonhankintakanavia ja verkostoja • hyödyntää ja tarvittaessa tuottaa asiakas- tai asiakaskohderyhmäanalyysijä • valitsee kontaktoitavat asiakkaat tai asiakaskohderyhmät ja asettaa niille myynnilliset tavoitteet • tekee toteutussuunnitelman kirjallisena.

Opiskelija toteuttaa asiakashankintaa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kontaktoi valittuja asiakkaita tai asiakaskohderyhmiä tarkoituksenmukaisilla työkaluilla ja tavoilla• valmistautuu asiakaskohtaamiseen ja asettaa tavoitteen tapaamiselle• esittelee ja myy asiakkaille tuotteita ja palveluja yrityksen myyntiprosessin mukaisesti• kirjaa asiakaskohtaamisen tulokset asiakastietojärjestelmään.

Opiskelija arvioi ja kehittää onnistumistaan asiakashankinnassa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• seuraa ja arvioi systemaattisesti toimintansa tuloksellisuutta• raportoi esimiehelleen aikaansaamistaan tuloksista säännöllisesti• kehittää toimintatapaansa kokemuksensa ja saadun palautteen pohjalta.

Ammattitaidon osoittamistavat

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

2.16. Asiakaskokemuksen kehittäminen ja palvelumuotoilu, 60 osp (201388)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tunnistaa kehitettävän palvelun ja sen asiakasryhmät
- kehittää palvelua yhdessä asiakkaiden ja muiden palveluun liittyvien toimijoiden kanssa
- arvioida kehitettyä palvelua.

Arviointi

Opiskelija tunnistaa kehitettävän palvelun ja sen asiakasryhmät.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii asiakkaiden parissa asiakaslähtöisesti ja innovatiivisesti• tunnistaa asiakaskokemuksen kehityskohteita hyödyntämällä asiakas-, kilpailija- tai markkinatietoa• valitsee kehittämiskohteeksi asiakaspalvelun tai muun asiakaskokemukseen liittyvän palvelun• asettaa valitsemalleen palvelulle kehittämistavoitteet ja mittarit• tunnistaa kehittämiskohteeksi valitsemansa palvelun asiakasryhmät ja muut keskeiset toimijat• kuvaa yksin tai yhdessä työryhmän kanssa asiakastiedon laatimalla esimerkiksi asiakasprofiileja tai palvelupolkuja• tekee asiakaskokemusta kehittäviä ehdotuksia

	<ul style="list-style-type: none"> • valitsee, esittää ja hyväksyy organisaatiossaan toteuttamiskelpoisen ja arvoa tuottavan kehittämissuunnitelman.
--	---

Opiskelija kehittää palvelua yhdessä asiakkaiden ja muiden palveluun liittyvien toimijoiden kanssa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • kehittää sovittua palvelua ja asiakaskokemusta huomioiden asiakkaiden ja liiketoiminnan tarpeet • syventää asiakasymmärrystä soveltuvien menetelmien avulla havainnoiden ja haastatellen asiakkaita palvelun eri vaiheissa • osallistaa asiakkaat ja muut palvelun toimijat palvelun ja asiakaskokemuksen kehittämiseen • suunnittelee palveluratkaisut niin, että ne tuottavat mahdollisimman hyvän asiakaskokemuksen • osallistaa asiakkaat palveluratkaisujen testaamiseen ja pilotointiin.

Opiskelija arvioi kehitettyä palvelua.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hyödyntää testauksessa ja pilotoinnissa saatua tietoa palvelun kehittämiseksi • esittelee tulokset organisaatiossaan kertoen palvelumuotoilun hyödyistä • suunnittelee keinot arvioida palvelua ja kerätä siitä jatkuvaa palautetta • jatkokehittää palvelua keräämänsä tiedon perusteella.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä kehittämällä asiakaskokemusta palvelumuotoilua hyödyntämällä. Työssä hankitaan asiakaskokemuksiin liittyvää tietoa erilaisin menetelmin sekä osallistetaan asiakkaita kehitysohjelmaan. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.17. Ratkaisumyynti, 60 osp (201389)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tutustua asiakkaan tilanteeseen ja ostotarpeisiin
- suunnitella ja esitellä ratkaisuehdotuksen asiakkaalle
- hoitaa vastuullaan olevia asiakkuuksia tai asiakasryhmiä
- arvioida ja kehittää ratkaisumyyntiprosessia.

Arviointi

Opiskelija tutustuu asiakkaan tilanteeseen ja ostotarpeisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tutustuu asiakkaan tilanteeseen ennen neuvottelua hyödyntämällä asiakastietojärjestelmiä

	<ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu neuvotteluun ja asettaa myynnilliset tavoitteet • neuvottelee vuorovaikutteisesti asiakkaan kanssa ja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja tarpeet • kartoittaa lisämyyntimahdollisuudet ja luo uusia asiakastarpeita • varmistaa organisaation tarjonnan sopivuuden asiakastarpeeseen.
--	--

Opiskelija suunnittelee ja esittelee ratkaisuehdotuksen asiakkaalle.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tekee räätälöidyn ehdotuksen asiakkaalle tunnistettujen ja luotujen tarpeiden pohjalta • esittelee tarjouksen ja sen hyödyt asiakkaalle • selvittää asiakkaan lisätiedon tarpeet ja vastaa niihin • pyytää asiakkaalta päätöstä kaupan ja asiakassuhteen syntymisestä • tekee jälkimarkkinoinnin toimenpiteet organisaatiossa sovitulla tavalla.

Opiskelija hoitaa vastuullaan olevia asiakkuuksia tai asiakasryhmiä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa vastuullaan olevia asiakkuuksia pitkäjänteisesti ja tavoitteellisesti yrityksessä sovittujen toimintatapojen mukaisesti • seuraa asiakkuuksien tai asiakaskohderyhmien tuloksellisuuden kehittymistä yrityksessä käytössä olevilla työkaluilla • kehittää tavoitteellisesti asiakkuuksien laatua, asiakastyytyväisyyttä ja asiakaspysyvyyttä • kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja vie sitä eteenpäin yrityksen tai yksikön toimintamallin mukaisesti.

Opiskelija arvioi ja kehittää ratkaisumyyntiprosessia.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa ja raportoi omaa onnistumistaan asiakastyössä kontaktien, tapaamisten, tarjousten, kauppojen tai jälkitoimien osalta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin • tekee kehittämissuhteita saamansa palautteen ja kokemuksensa perusteella ja vie kehitysehdotuksia eteenpäin omassa organisaatiossaan.

Ammattitaidon osoittamistavat

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

2.18. Tapahtumatuotanto, 60 osp (201390)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- ideoida ja suunnitella toimeksiantajan liiketoimintaa tukevan tapahtuman
- vastata tapahtumasuunnitelman toteuttamisesta
- arvioida tapahtuman onnistumista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Arviointi

Opiskelija ideoi ja suunnittelee toimeksiantajan liiketoimintaa tukevan tapahtuman.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee yksin tai yhdessä työryhmän kanssa toimeksiantajan liiketoimintaa tukevan tapahtuman• tutustuu valittuun kohderyhmään analysoiden sen erityispiirteitä• määrittelee toimeksiantajan tavoitteiden pohjalta tapahtumalle mitattavat tavoitteet ja mittarit• laatii tapahtumalle budjetin ja markkinointisuunnitelman• laatii tapahtumalle sisältösuunnitelman sekä käsikirjoituksen• valitsee tarkoituksenmukaisimmat yhteistyökumppanit sekä alihankkijat tarjouksia tai kilpailutuksia hyödyntäen• suunnittelee kohderyhmälle soveltuvimman kutsuprosessin• hyödyntää tapahtumiin liittyviä sovelluksia ja muita digitaalisia ratkaisuja• hyödyntää kohderyhmille soveltuvia sosiaalisen median kanavia tapahtuman tavoitteiden mukaisesti• varmistaa tapahtumiin liittyvät turvallisuus- ja pelastustoimet sekä muut luvat ja hankkii ne tarvittaessa• osallistuu aktiivisesti tapahtumatyöryhmän työskentelyyn seuraten tapahtuman suunnittelun etenemistä.

Opiskelija vastaa tapahtumasuunnitelman toteuttamisesta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toteuttaa tapahtuman suunnitelman mukaisesti• seuraa kutsuprosessia ja markkinointisuunnitelman toteutumisen onnistumista ja tarvittaessa tekee näihin muutoksia• seuraa ja noudattaa tapahtuman budjettia• varmistaa riittävät ja tarpeelliset resurssit tapahtuman toteuttamiseksi• perehdyttää tapahtumatyöntekijät vastualueidensa mukaisiin tehtäviin• tuottaa tilaisuuden alihankkijoiden tai yhteistyökumppaneiden kanssa elämykselliseksi, visuaaliseksi tapahtumaksi• varmistaa, että tekniikka- ja turvallisuusasiat toteutetaan suunnitellusti• vastaa tapahtumatoteutuksesta ja puuttuu tarvittaessa poikkeamiin• seuraa ja aktivoi tapahtumaan liittyvää keskustelua sosiaalisen median kanavissa• kerää osallistujatiedot ja tallentaa ne jatkokäyttöä varten määräysten mukaisesti• toteuttaa palautekyselyn• toteuttaa jälkimarkkinointia suunnitelman mukaisesti.

Opiskelija arvioi tapahtuman onnistumista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tekee tapahtumasta yhteenvedon huomioiden tapahtuman tunnusluvut• analysoi tapahtumasta saatua palautetta ja sen onnistumista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin• viestii tapahtuman tuloksista sisäisesti ja ulkoisesti

- varmistaa sosiaalisen median kanavissa käytyjen keskusteluiden hyödyntämisen
- tallentaa tapahtuman dokumentit ja kokemukset organisaation käyttöön tulevia tapahtumia varten.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla omalle tai asiakkaansa organisaatiolle tapahtuman ja vastaamalla sen toteuttamisesta yksin tai projektiryhmän kanssa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.19. Tilan ja esillepanon visuaalinen suunnittelu ja toteutus, 60 osp (201391)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- ideoida ja suunnitella kaupallisen tilan ja esillepanon
- toteuttaa tilan ja esillepanon
- arvioida tila- ja esillepanototeutusta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Arviointi

Opiskelija ideoi ja suunnittelee kaupallisen tilan ja esillepanon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää liiketoiminnalliset sekä tila- että esillepanotoimeksiannon tavoitteet ja mittarit • noudattaa suunnittelussa organisaation brändi- tai ketjuohjeistusta • noudattaa suunnittelussa organisaation graafisen ohjeiston mukaista linjaa • laatii ja hyväksyttää budjetin toimeksiantajalla • laatii toteutukselle aikataulun • suunnittelee myymälä- tms. tilan ja esillepanon toimivaksi kokonaisuudeksi ottaen huomioon asiakaskierron ja kalusteet • suunnittelee tilan, värit ja valaistuksen • hyödyntää sommittelun periaatteita ja soveltaa esillepanon perustekniikoita • ottaa suunnittelussa huomioon moniaistillisen markkinoinnin mahdollisuudet • suunnittelee teeman ja halutun mielikuvan mukaisen visuaalisen toteutuksen ottaen huomioon ajankohtaisuuden, tyylit, trendit ja elämyksellisyyden • hyödyntää suunnitelmassaan graafista aineistoa ja mahdollisuuksien mukaan audiovisuaalista viestintää • hyödyntää asiakasinformaatiota • laatii tilasta pohja- ja julkisivupiirroksia sekä perspektiivikuvat mahdollisuuksien mukaan suunnitteluohjelmaa käyttäen • laatii havainnollisen esillepano-ohjeistuksen • kokoaa ja esittelee suunnitelmansa ja perustelee tekemänsä ratkaisut.

Opiskelija toteuttaa tilan ja esillepanon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">vaiheistaa tilan ja esillepanon toteutusprosessintoteuttaa suunnitelman mukaisen tilan ja esillepanon yhteistyössä eri sidosryhmien kanssatekee teeman ja halutun mielikuvan mukaisen visuaalisen toteutuksen ottaen huomioon ajankohtaisuuden, tyylit, trendit ja elämyksellisyydenvalvoo ja seuraa toteutusta ja reagoi muutostarpeisiinseuraa ja noudattaa budjettiahoitaa tarvittaessa yhteydenpidon alihankkijoihinhyödyntää esillepanossa kalusteiden käyttömahdollisuuksiakäyttää monipuolisesti esillepanotekniikoitatuottaa tilaan ja esillepanoon tarvittavaa asiakasinformaatiota.

Opiskelija arvioi tila- ja esillepanototeutusta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">kokoaa tulokset toimeksiantajan käyttöönanalysoi tilan ja esillepanon onnistumista suhteessa asetettuihin liiketaloudellisiin ja muihin tavoitteisiinviestii sisäisesti ja ulkoisesti toteutuksen tuloksistatallentaa organisaation käyttöön tarvittavat yhteenvedot ja raportit tulevia tila- ja esillepanototeutuksia vartenanalysoi tekemiään tilasuunnitelmia ja esillepanototeutuksia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla omalle tai asiakkaansa organisaatiolle tilan ja esillepanon. Tila ja esillepano voidaan toteuttaa tapahtuma- tai myymäläympäristössä tai muussa liiketoiminnallisessa ympäristössä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.20. Tuoteryhmätyöskentely, 60 osp (201392)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia logistisen prosessin mukaisesti
- valvoa toimituksia
- toteuttaa esillepanon
- kehittää tuoteryhmää.

Arviointi

Opiskelija toimii logistisen prosessin mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">toimii oman tuoteryhmänsä tai yrityksensä logistisessa prosessissa organisaation käytänteiden mukaisestikehittää vastualueensa mukaisesti tuoteryhmäänsä

	<ul style="list-style-type: none"> • vie asiakaspalautteet ja toiveet valikoimasta eteenpäin ohjeiden mukaisesti • käyttää vastuitensa mukaisesti logistisia tietojärjestelmiä ja huolehtii tietojen ajantasaisuudesta • seuraa säännöllisesti tuoteryhmänsä keskeisiä tunnuslukuja ja mittareita • ottaa huomioon kannattavuuteen vaikuttavat tekijät.
--	---

Opiskelija valvoo toimituksia.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa vastuitensa mukaisesti, että saapuvat tavaraerät vastaavat tilausta • seuraa vastuitensa mukaisesti, että laskutus vastaa toimitusta • seuraa vastuitensa mukaisesti, että tuotevirheistä ja toimituksen poikkeamista reklamoidaan yrityksen toimintatavan mukaisesti.

Opiskelija toteuttaa esillepanon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa yrityksen esillepano-ohjeistusta • ohjeistaa tarvittaessa esillepanon toteutuksen tekeville henkilöille • seuraa esillepano-ohjeistuksen toteuttamista ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin. • huomioi varaston riittävyyden esillepanoissa • toteuttaa tarvittaessa hinnanmuutokset.

Opiskelija kehittää tuoteryhmää.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tekee esimiehelleen perusteltuja ehdotuksia tuoteryhmän kehittämisestä saadun asiakaspalautteen ja raportointitiedon perusteella • hankkii aktiivisesti tietoa mahdollisista uusista tuoteryhmään kuuluvista tuotteista.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä hankintoja ja kehittämällä omaa tuoteryhmäänsä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.21. Asunto-osakkeen myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201393)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- luoda asiakassuhteita
- tehdä käytetyn asunto-osakkeen myyntitoimeksiannon
- hoitaa myyntitoimeksiantoa

- käydä tarjousneuvottelun
- tehdä käytetyn asunto-osakkeen kaupan.

Arviointi

Opiskelija luo asiakassuhteita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa eri asiakasryhmien ostokäyttäytymisen ja niihin liittyvät erityispiirteet • tuntee erilaiset asiakashankintamenetelmät • laatii suunnitelman uusien toimeksiantojen hankkimiseksi • toteuttaa suunnitelmallista uusasiakashankintaa • noudattaa toimeksiannon hoitamisessa ja siihen liittyvissä tehtävissä säädöksiä, hyvää välitystapaa ja organisaation ohjeita.

Opiskelija tekee käytetyn asunto-osakkeen myyntitoimeksiannon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää alueen hintatason ja tekee kohteen taustaselvityksen markkinatilanteen, alueen palvelut ja kaavoituksen huomioiden • selvittää asunto-osakkeen oikean myyjän ja hankkii tarvittaessa puolison suostumuksen • tunnistaa luovutusrajoitukset ja kuolinpesiin, osituksiin, vuokrattuun asuntoon sekä pieniin asunto-osakeyhtiöihin liittyvät erityispiirteet • perehtyy toimeksiantajan taustoihin ja tarpeisiin vuorovaikutteisesti luoden luottamuksellista ilmapiiriä • tekee asunnon katselmuksen dokumentoiden sen ja hinnoitellen asunnon riittäväällä tarkkuudella ottaen huomioon asunnon ja taloyhtiön kunnon • tekee asiakas- ja tarvelähtöisen markkinointisuunnitelman kohteesta • todentaa toimeksiantajan oikeustoimikelpoisuuden ja henkilöllisyyden sekä huomioi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi säädettyjen lakien asettamat vaatimukset • laatii toimeksiantosopimuksen ja selostusliitteen sekä hoitaa toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen • viestii sopimuksesta yrityksen ohjeiden mukaan.

Opiskelija hoitaa myyntitoimeksiantoa.

Opiskelija tekee markkinointia edeltävät toimenpiteet.	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii selonottovelvollisuuden mukaisesti toimeksiannon edellyttämät tiedot ja asiakirjat huomioiden myös erityisen selonottovelvollisuuden • selvittää asunto-osakeyhtiön ominaisuudet, taloudellisen tilanteen ja siihen liittyvät velvoitteet, luovutusrajoitukset sekä yhtiön korjaus- ja kunnossapitovastuut ja huomioi pieniin asunto-osakeyhtiöihin liittyvät erityispiirteet • tutustuu rakennuksen kunnossapitotarveselvitykseen ja muihin mahdollisiin rakennuksen kuntoa selvittäviin tutkimuksiin • selvittää dokumentoiden rakennustekniikan vaikutukset energian kulutukseen ja arvioi rakennustekniikan vaikutuksia asumiskustannuksiin asiantuntijoita hyödyntäen

	<ul style="list-style-type: none"> • laatii säädösten ja markkinointilinjauksen mukaisen esitteen hyväksyttäen sen toimeksiantajalla • tekee sovitut markkinointitoimenpiteet • pitää sovitusti ja säännöllisesti yhteyttä toimeksiantajaan.
--	---

Opiskelija markkinoi.	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • sopii toimeksiantajan tai vuokralaisen kanssa esittelyn ajankohdasta ja järjestelyistä • valmistelee kohteen esittelykuntoon ja laittaa esille tarvittavan esittelyaineiston • esittelee kohdetta ja palvelee asiakkaita vuorovaikutteisesti sekä tavoitteellisesti varmistaen asiakkuuden jatkumisen • antaa asiakkaalle tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat selvittäen yhtiön taloudellisen tilanteen ja siihen liittyvät velvoitteet • varmistaa esittelyn päätyttyä kohteen kunnan vastaavan ennen esittelyä olevaa ja raportoi toimeksiantajalle esittelystä • tekee arvion esittelyn toteutumisesta ja omasta toiminnastaan sekä suunnittelee mahdolliset korjaavat toimenpiteet.

Opiskelija käy tarjousneuvottelun.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu huolellisesti asiakaskohtaamisiin ja kuuntelee aidosti asiakasta analysoiden hänen tarpeensa sekä vastaväitteet arvostaen asiakasta • perustelee, miten asunto vastaa asiakkaan tarpeita, ja esittää tarjouksen tekemistä • ohjeistaa ostajaehdokasta tekemään tarjouksen ja selvittää sen vaikutukset • laatii kirjallisen ostotarjouksen yhdessä asiakkaan kanssa • todentaa ostajaehdokkaan oikeustoimikelpoisuuden ja henkilöllisyyden • huomioi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi säädettyjen lakien asettamat vaatimukset • toimittaa viipymättä tarjoukset toimeksiantajalle selvittäen ostotarjousten sisällöt ja vaikutukset toimeksiantajalle sekä ehdottaa päätöksentekoa ja hyväksyttää tarjouksen kirjallisesti • tiedottaa osapuolille tarjouksesta sekä neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta alkuperäisen tarjouksen tekijän kanssa • ottaa neuvotteluissa huomioon molempien osapuolten edut • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä asianosaisia • tekee suunnitelman kaupan ulkopuolelle jääneiden asiakkaiden hoidosta.

Opiskelija tekee käytetyn asunto-osakkeen kaupan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii kauppakirjan laatimiseen tarvittavat lisätiedot asiakirjoineen sekä tarkistaa uusien yhtiökokouspäätösten vaikutukset • laatii juridisesti oikeanlaisen kauppakirjan varmistaen sen vastaavan osapuolten välillä sovittua • varmistaa tarvittaessa osamaksukaupan vakuusjärjestelyt • käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta ja varmistaa osapuolten henkilöllisyyden tai edustuksen asianmukaisilla valtakirjoilla

	<ul style="list-style-type: none"> • valvoo ja dokumentoi osake- ja rahansiirrot sekä avaintenluovutuksen • laatii ostajalle varainsiirtoverolaskelman ja valvoo sen maksamisen ja ohjeistaa asiakkaat tarvittavien jälkitoimien hoitamiseen • kertoo reklamaatiokäytännöistä, erilaisista riidanratkaisukeinoista ja kuluriskeistä sekä ohjaa tarvittaessa käyttämään asiantuntijoita • arkistoi toimeksiannon hoitamiseen liittyvät asiakirjat • tunnistaa lisämyynnin mahdollisuuden ja suosittelua tuottavan asiakaskokemuksen merkityksen • tekee jälkimarkkinointisuunnitelman ja toteuttaa jälkimarkkinointia.
--	---

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä asiakashankintaa ja toteuttamalla asunnon myyntitoimeksiannon sekä siihen liittyvät tehtävät. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.22. Asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201394)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- luoda asiakassuhteita
- tehdä käytetyn asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon
- hoitaa käytetyn asuinkiinteistön myyntitoimeksiannosta
- käydä asuinkiinteistön tarjousneuvottelun
- tehdä käytetyn asuinkiinteistön kaupan.

Arviointi

Opiskelija luo asiakassuhteita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa eri asiakasryhmien ostokäyttäytymisen ja niihin liittyvät erityispiirteet • tuntee erilaiset asiakashankintamenetelmät • laatii suunnitelman uusien toimeksiantojen hankkimiseksi • toteuttaa suunnitelmallista uusasiakashankintaa • noudattaa toimeksiannon hoitamisessa ja siihen liittyvissä tehtävissä säädöksiä, hyvää välitystapaa ja organisaation ohjeita.

Opiskelija tekee käytetyn asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää alueen hintatason ja tekee kiinteistön taustaselvityksen kartoittaen arvonmäärittystä varten riittävällä tarkkuudella maapohjan omistuksen, hallinnan, vuokrasopimukset, hallinnanjakosopimukset ja maapohjan ja rakennusten pinta-

	<p>alat, rasitteet ja yhteiset alueet markkinatilanteen, alueen palvelut ja kaavoituksen huomioiden</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää asuinkiinteistön oikean myyjän ja hankkii tarvittaessa puolison suostumuksen • tunnistaa luovutusrajoitukset ja kuolinpesiin sekä osituksiin liittyvät erityispiirteet • tekee asuinkiinteistön katselmuksen dokumentoiden sen ja hinnoittelee sen riittävällä tarkkuudella ottaen huomioon mahdollisessa kuntotutkimuksessa esiin tulleet korjaustoimenpide-ehdotukset • suosittelee tarvittaessa kuntotutkimuksen teettämistä ja arvioi rakennusteknisten selvitysten ja elinkaariajattelun edellyttämien toimenpiteiden vaikutusta kohteen hinnoitteluun • perehtyy eri rakennustekniikoiden energiaa kuluttaviin ja säästäviin ominaisuuksiin arvioiden eri rakennustekniikoiden vaikutusta asumiskustannuksiin ja asunnon arvoon • tekee asiakas- ja tarvelähtöisen markkinointisuunnitelman kohteesta • todentaa toimeksiantajan oikeustoimikelpoisuuden ja henkilöllisyyden sekä huomioi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi säädettyjen lakien asettamat vaatimukset • laatii toimeksiantosopimuksen ja selostusliitteen sekä hoitaa toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen • viestii sopimuksesta yrityksen ohjeiden mukaan.
--	--

Opiskelija hoitaa käytetyn asuinkiinteistön myyntitoimeksiantoa.

Opiskelija tekee markkinointia edeltävät toimenpiteet.	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii toimeksiannon edellyttämät tiedot ja asiakirjat huomioiden selonottovelvollisuuden • kartoittaa asuinkiinteistön ominaisuudet, rasitteet, taloudelliset vastuut ja luovutusrajoitukset • selvittää rakennusluvan ja siihen tehdyt muutokset • tutustuu rakennuksen rakennustekniikkaan, korjaus- ja kunnossapitohistoriaan, energiatodistukseen ja muihin mahdollisiin rakennuksen ja maaperän kuntoa selvittäviin tutkimuksiin • laatii säädösten ja markkinointilinjauksen mukaisen esitteen hyväksyttäen sen toimeksiantajalla • tekee sovitut markkinointitoimenpiteet • pitää sovitusti ja säännöllisesti yhteyttä toimeksiantajaan.

Opiskelija markkinoi.	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • sopii toimeksiantajan kanssa esittelyn ajankohdasta ja järjestelyistä • valmistelee asuinkiinteistön esittelykuntoon ja laittaa esille säädösten edellyttämät ja muut asiakirjat noudattaen yrityksen ohjeita • esittelee kohdetta ja palvelee asiakkaita vuorovaikutteisesti sekä tavoitteellisesti varmistaen asiakkuuden jatkumisen • antaa asiakkaalle tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja selvittää asuinkiinteistön kuntoa koskevan selvityksen sisällön

	<ul style="list-style-type: none"> • varmistaa esittelyn päätyttyä asuinkiinteistön kunnon vastaavan ennen esittelyä olevaa ja raportoi toimeksiantajalle esittelystä • tekee arvion esittelyn toteutumisesta ja toiminnastaan sekä suunnittelee mahdolliset korjaavat toimenpiteet.
--	--

Opiskelija käy asuinkiinteistön tarjousneuvottelun.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu huolellisesti asiakaskohtaamisiin ja kuuntelee aidosti asiakasta analysoiden hänen tarpeensa sekä vastaväitteet arvostaen asiakasta • perustelee, miten asuinkiinteistö vastaa asiakkaan tarpeita, ja esittää asiakkaalle tarjouksen tekemistä • ohjeistaa ostajaehdokasta tekemään riittävät tiedot sisältävän tarjouksen ja selvittää hänelle sen vaikutukset • laatii kirjallisen ostotarjouksen yhdessä asiakkaan kanssa • todentaa ostajaehdokkaan oikeustoimikelpoisuuden ja henkilöllisyyden sekä huomioi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi säädettyjen lakien asettamat vaatimukset • selvittää ostotarjousten sisällöt ja maakaaren mukaisen sitovuuden vaikutukset toimeksiantajalle • toimittaa viipymättä saamansa tarjoukset toimeksiantajalle selvittäen ostotarjousten sisällöt ja vaikutukset, ehdottaa päätöksentekoa ja hyväksyttää tarjouksen kirjallisesti • tiedottaa osapuolille tarjouksesta sekä neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta alkuperäisen tarjouksen tekijän kanssa • ottaa neuvotteluissa huomioon molempien osapuolten edut • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä asianosaisia • tekee suunnitelman kaupan ulkopuolelle jääneiden asiakkaiden hoidosta.

Opiskelija tekee käytetyn asuinkiinteistön kaupan.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii kauppakirjan laatimiseen tarvittavat lisätiedot asiakirjoineen sekä tarkistaa lainhuudon ja rasiustodistuksen ajantasaisuuden • laatii juridisesti oikeanlaisen kauppakirjan varmistaen sen vastaavan osapuolten välillä sovittua • varmistaa tarvittaessa osamaksukaupan vakuusjärjestelyt ja varmistaa maakaaren mukaisen kaupanvahvistuksen • käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta ja varmistaa osapuolten henkilöllisyyden tai edustuksen asianmukaisilla valtakirjoilla • valvoo ja dokumentoi panttikirja- ja rahansiirrot sekä ohjeistaa lainhuudon hakemiseen ja varainsiirtoveron maksamiseen sekä tarvittaessa antaa ohjeet kirjaamisvelvollisuudesta vuokraoikeuden osalta • kertoo asiakkaille reklamaatiokäytännöistä, erilaisista riidanratkaisukeinoista ja kuluriskeistä sekä ohjaa tarvittaessa käyttämään asiantuntijoita • arkistoi toimeksiannon hoitamiseen liittyvät asiakirjat • tunnistaa lisämyynnin mahdollisuuden ja suosittelua tuottavan asiakaskokemuksen merkityksen • tekee jälkimarkkinointisuunnitelman ja toteuttaa jälkimarkkinointia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä asiakashankintaa ja toteuttamalla käytetyn asuinhuoneiston myyntitoimeksiannon sekä siihen liittyviä tehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.23. Asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201395)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tehdä asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon
- markkinoida vuokrattavaa asuinhuoneistoa
- laatia vuokrasopimuksen ja hoitaa jälkitoimet.

Arviointi

Opiskelija tekee asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa toimeksiannon hoitamisessa ja siihen liittyvissä tehtävissä säädöksiä, hyvää välitystapaa ja organisaation ohjeita• selvittää asiakkaan tarpeet ja odotukset asiantuntevasti• selvittää kohteen omistus- ja hallintaoikeuden sekä vuokrattavan kohteen ominaisuudet• kertoo tarvittaessa vuokra-asunnon myymiseen ja vuokrasopimuksen siirtämiseen liittyvät asiat• täyttää asuntotietolomakkeen yhdessä asiakkaan kanssa• tekee arvion kohteen käyvästä vuokrasta, laskee tuottoprosentin ja tekee arvion toimeksiannon hoitamisajasta ja kustannuksista• sopii toimeksiantajan kanssa vakuudesta, mahdollisesta vuokraennakosta ja vuokrasopimuksen muodosta• vuokralaisen ollessa toimeksiantajana selvittää häntä koskevat tiedot• hankkii selonottovelvollisuuden mukaisesti tarvittavat tiedot ja asiakirjat• tekee katselmuksen kohteessa ja sopii toimeksiantajan kanssa yhteydenpidosta• tekee sovitut toimenpiteet huolellisesti ja oikea-aikaisesti• laatii toimeksiantosopimuksen liiteasiakirjoineen ja huolehtii allekirjoituksista tehden päiväkirjamerkinnot.

Opiskelija markkinoi vuokrattavaa asuinhuoneistoa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• laatii säädösten mukaisen esitteen vuokrauskohteesta• sopii toimeksiantajan ja asukkaan kanssa kohteen kuvaamisesta ja esittelyn järjestämisestä• palvelee asiakkaita vuorovaikutteisesti, laittaa esille säädösten edellyttämät asiakirjat, huomioi turvallisuuteen liittyvät riskit sekä päivittää kohteen tiedot eri medioihin

	<ul style="list-style-type: none"> • kertoo selkeästi asiakkaalle asuntohakemuksen sisällöstä ja siinä olevien ehtojen sitovuudesta • ilmoittaa ennakkoon asiakkaille henkilöluottotietojen käytöstä ja siitä, mistä rekisteristä luottotiedot on tarkoitus hankkia, sekä arkistoi tiedot • varmistaa vuokralaisen maksukyvyn tai vuokralaisen luottotiedot • käy läpi asiakkaan kanssa vuokrauksen ehdot ja vakuuden merkityksen, todentaa asiakkaan henkilöllisyyden sekä selvittää tarvittaessa varausmaksun merkityksen • huolehtii, että varausmaksu on palautettu asiakkaalle ennen uuden asuntohakemuksen vastaanottamista • ehdottaa toimeksiantajalle päätöksentekoa • tiedottaa päätöksestä viipymättä asuntohakemuksen jättäneille sekä poistaa kohteen tiedot eri medioista.
--	---

Opiskelija laatii vuokrasopimuksen ja hoitaa jälkitoimet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii vuokrasopimuksen laatimista varten tarvittavat lisätiedot ja asiakirjat • laatii vuokrasopimuksen säädösten mukaisesti molempien osapuolten edut ja sovitut asiat huomioiden • käy vuokrasopimuksen liitteineen läpi osapuolten kanssa ennen sen allekirjoittamista • selventää irtisanomisajat ja vuokrankorotusehdot osapuolille • käy läpi muut vuokralaisen ja vuokranantajan oikeudet sekä velvollisuudet • huolehtii vuokrasopimuksen allekirjoittamisesta sekä vakuudesta • sopii osapuolten kanssa hallinnan ja avainten luovuttamisesta • tekee päiväkirjamerkinnot ja arkistoi huolellisesti vuokraustoimeksiantoon liittyvät asiakirjat.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon ja siihen liittyviä tehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.24. Maa-alueen myyntitoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201396)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tehdä metsätilan, määrä-alan tai tontin myyntitoimeksiantosopimuksen
- markkinoida metsätilaa, määräalaa tai tonttia
- tehdä kaupan.

Arviointi

Opiskelija tekee metsätilan, määräalan tai tontin myyntitoimeksiantosopimuksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa toimeksiannon hoitamisessa ja siihen liittyvissä tehtävissä säädöksiä, hyvää välitystapaa ja organisaation ohjeita • selvittää kaavoituksen, verotus- ja julkisen sektorin tuki- ja suojelumääräysten sekä maa-, puusto- yms. arvioiden, rasitesopimusten ja maastokarttojen vaikutuksen toimeksiantoon • opastaa tarvittaessa asiakasta lupahakemuskäytännön, kuten rakennusluvan hoitamisessa • ottaa selvää kohteiden kaavoitussuunnitelmista, niiden aikataulusta sekä käsittelyjärjestyksestä ja tilaa kaavamääräykset, laatii selkeät ajo-ohjeet ja merkitsee kohteen paikan selkeästi maastoon • tekee myyntikohteessa katselmuksen ja tarkastaa kohteen rajat ja alueen • selvittää asiakkaalle tarvittaessa määräalan erottamiseen liittyvät toimenpiteet huomioiden kiinnitykset sekä oikeudet yhteisiin maa- ja vesialueisiin • selvittää asiakkaalle tarvittaessa vesijättöön liittyvät menettelyt ja suunnittelutarveratkaisun hakemiseen liittyvät menettelyt • laatii toimeksiantosopimuksen asiakkaan kanssa sovittun mukaisesti.

Opiskelija markkinoi metsätilaa, määräalaa tai tonttia.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • sopii asiakkaan kanssa kohteen esittelystä ja päivittää kohteen tiedot eri medioihin • raportoi asiakkaalle myynnin edistymisestä ja suunnittelee mahdolliset korjaavat toimenpiteet • esittää asiakkaalle ostotarjouksen tekemistä ja antaa hänelle kaikki tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat • ohjeistaa ostajaehdokasta tekemään riittävät tiedot sisältävän tarjouksen ja selvittää hänelle sen vaikutukset kaikkine ehtoineen • toimittaa tarjoukset ja selvittää niiden sisällöt ja vaikutukset toimeksiantajalle sekä tiedottaa yrityksessä sovittun mukaisesti • ehdottaa toimeksiantajalle tarjousvaihtoehtoja päättämistä • neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta alkuperäisen tarjouksen tekijän kanssa • ottaa neuvotteluissa huomioon molempien osapuolten edut, ja tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä yrityksessään sovittulla tavalla ja huolehtii kirjallisesta tarjouksen hyväksymisestä.

Opiskelija tekee kaupan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii kauppakirjan laatimista varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat sekä mahdolliset valtakirjat • laatii juridisesti oikeanlaisen kauppakirjan • tunnistaa tarvittaessa esisopimuksen ja purkavan ehdon käyttömahdollisuuden • varmistaa tarvittaessa, että määräala saa oikeudet yhteisiin alueisiin ja ettei määräalaa rasita erityinen oikeus tai muu rasite • varmistaa sopimusosapuolilta, että sopimus vastaa sovittua, ja huolehtii kaikki tarvittavat asiakirjat kaupantekotilaisuuteen

	<ul style="list-style-type: none"> • varmistaa, että oikeat kaupan osapuolet ovat paikalla tai edustettuna asianmukaisilla valtakirjoilla • ohjeistaa asiakkaat tarvittavien kaupan jälkitoimien hoitamiseen • valvoo ja dokumentoi rahansiirrot ja panttikirjojen siirtymisen varmistaen tarvittaessa määräalan vapauttamisen kantatilan kiinnityksistä • kerää ja arkistoi huolellisesti toimeksiantoon liittyvät asiakirjat.
--	---

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä metsätilan, määräalan tai tontin myyntitoimeksiannon ja siihen liittyviä tehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.25. Ostotoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201397)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tehdä ostotoimeksiantosopimuksen asiakkaan kanssa
- hankkia kohteen toimeksiantajan ostettavaksi
- tehdä ostettavasta kohteesta kaupan.

Arviointi

Opiskelija tekee ostotoimeksiantosopimuksen asiakkaan kanssa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa toimeksiannon hoitamisessa ja siihen liittyvissä tehtävissä säädöksiä, hyvää välitystapaa ja organisaation ohjeita • selvittää asiakkaan tarpeet ja odotukset asiantuntevasti • laatii toimeksiantosopimuksen sovitun mukaisesti ja tiedottaa siitä organisaation sisällä.

Opiskelija hankkii kohteen toimeksiantajan ostettavaksi.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • sopii toimeksiantajan kanssa markkinointitoimenpiteistä ja markkinointimateriaalin tekemisestä • kartoittaa toimeksiannon mukaisia kohteita • etsii muita asiakkaalle sopivia kohteita ja lähestyy niiden omistajia • osoittaa myyjäehdokkaille ostotoimeksiantosopimuksen voimassaolon • tutustuu kohteisiin selonottovelvollisuuden edellyttämällä tavalla tekemällä katselmuksen ja tilaamalla tarvittavat asiakirjat sekä antaa niitä koskevat tiedot asiakkaalle • sopii myyjäehdokkaiden kanssa esittelyistä kohteissa ja esittää asiakkaalle tarvittavat asiakirjat • raportoi myyjäehdokkaille esittelyjen kulusta sovitun mukaisesti • antaa asiakkaalle tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat sekä esittää asiakkaalle ostotarjouksen tekemistä

	<ul style="list-style-type: none"> • ohjeistaa toimeksiantajaa tekemään tarjouksen ja selvittää hänelle sen vaikutukset • laatii kirjallisen tarjouksen kaikkine ehtoineen yhdessä asiakkaan kanssa • toimittaa viipymättä ja selvittää tarjouksen sisällön myyjäehdokkaalle sekä neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta myyjäehdokkaan kanssa • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä muille myyjäehdokkaille.
--	---

Opiskelija tekee ostettavasta kohteesta kaupan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii kauppakirjan laatimista varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat • laatii juridisesti oikeanlaisen sopimusasiakirjan molempien osapuolten edut ja sovitut asiat huomioiden • huolehtii tarvittavat asiakirjat sopimuksen allekirjoitustilaisuuteen • varmistaa, että oikeat kaupan osapuolet ovat paikalla tai edustettuna asianmukaisilla valtakirjoilla • käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta • valvoo ja dokumentoi rahansiirrot sekä osakekirjojen tai panttikirjojen siirron • ohjeistaa asiakkaita tarvittavien jälkitoimien hoitamiseen • kerää ja arkistoi dokumentit sekä tekee päiväkirjamerkinnät.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä ostotoimeksiannon ja siihen liittyviä tehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.26. Toimitilojen myynti- tai vuokraustoimeksiannon hoitaminen, 40 osp (201398)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tehdä toimitilojen myynti- tai vuokraustoimeksiannon
- markkinoida ja neuvotella
- tehdä kaupan tai vuokrasopimuksen.

Arviointi

Opiskelija tekee toimitilojen myynti- tai vuokraustoimeksiannon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy alueensa yritysten ja asiakkaiden tarpeisiin suunnitelmallisella yhteydenpidolla ja verkostoitumalla

	<ul style="list-style-type: none"> • soveltaa voimassa olevaa toimitilojen myyntiin liittyvää sopimuslainsäädäntöä ja liikehuoneistoja koskevaa vuokrauslainsäädäntöä • laatii toimeksiantosopimuksen asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti.
--	--

Opiskelija markkinoi ja neuvottelee.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii selonottovelvollisuuden mukaisesti myynti- ja vuokraustoimeksiannon edellyttämät asiakirjat • sopii toimeksiantajan kanssa markkinoinnista ja kohteen esittelyistä • tekee myynti- ja vuokrauskohteessa katselmuksen sekä laatii tarvittaessa esitteen liitteineen • esittää asiakkaalle osto- tai vuokraustarjouksen tekemistä antaen asiakkaalle kaikki tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat • analysoi yhdessä asiakkaan kanssa hänen osto- tai vuokraustarpeensa perustellen, miten hänen välittämänsä kohde vastaa asiakkaan tarpeita, ja käsitellen arvostaen vastaväitteet • ohjeistaa asiakasta tekemään tarjouksen ja selvittää hänelle sen vaikutukset sekä laatii tarjouksen kaikkine ehtoineen yhdessä asiakkaan kanssa • toimittaa tarjoukset ja selvittää niiden sisällöt toimeksiantajalle neuvotellen tarvittaessa vastatarjouksesta • ottaa neuvottelussa huomioon molempien osapuolten edut ja huolehtii kirjallisesta tarjouksen hyväksymisestä • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä asianosaisille sovitulla tavalla.

Opiskelija tekee kaupan tai vuokrasopimuksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hankkii sopimusasiakirjan laatimista varten tarvittavat lisätiedot ja asiakirjat • laatii juridisesti oikeanlaisen sopimusasiakirjan ja varmistaa osapuolilta, että sopimus vastaa sovittua • toimittaa kaikki tarvittavat asiakirjat sopimuksen allekirjoitustilaisuuteen • käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta • varmistaa, että toimivaltaiset henkilöt allekirjoittavat sopimusasiakirjan • ohjeistaa asiakkaita tarvittavien jälkitoimien hoitamiseen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä toimitilojen myynti- tai vuokraustoimeksiannon ja siihen liittyviä tehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.27. Korvauspalvelut, 40 osp (201399)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kartoittaa asiakkaan korvausasiaan liittyvän tarpeen
- neuvotella vakuutuskorvaukseen liittyvästä palvelusta
- tehdä tai teettää arvion ja tehdä etuus- tai korvauspäätöksen.

Arviointi

Opiskelija kartoittaa asiakkaan korvausasiaan liittyvän tarpeen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• palvelee eri palvelukanavien kautta tulevia asiakkaita organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti asiakastietoja hyödyntäen• noudattaa työssään korvauspalveluihin liittyvää lainsäädäntöä, viranomaisohjeita, ehtoja ja organisaation ohjeistuksia• kartoittaa asiakkaan tarpeet vakuutuskorvaukseen liittyvässä asiassa• tekee kokonaisarvion asiakkaan tilanteesta ja ohjaa hänet tarvittaessa oikeaan palvelukanavaan• opastaa asiakasta tarvittaessa kääntymään oikean tahon puoleen etuusasiassa.

Opiskelija neuvottelee vakuutuskorvaukseen liittyvästä palvelusta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• selvittää asiakkaalle, millä perusteella eläke-etuudet, vahinkovakuutuksen tai vapaaehtoisen henkilövakuuttamisen korvaukset määräytyvät organisaation korvaustoimintamallin mukaisesti• ottaa huomioon eri vakuutuslajien etuudet tai korvaukset korvaustilanteissa sekä vaikutukset sosiaaliturvan ja lakisääteisten vakuutusten yhteensovittamisessa• kertoo asiakkaalle hakuprosessin etenemisen ja etuuden maksamisen ehdot• selvittää asiakkaalle vakuutuksen tai etuuden korvausten määräytymisen• kertoo asiakkaalle verotuksen pääkohdat ja verotuksen vaikutukset korvauksessa• antaa asiakkaalle tarvittavat toimintaohjeet ja pyytää asiakkaalta tarvittavat lisäselvitykset yhdellä kertaa• neuvoo asiakasta oikaisu-, valitus- ja muutoksenhakumenettelyssä.

Opiskelija tekee tai teettää arvion ja tekee etuus- tai korvauspäätöksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii ohjeiden mukaisesti tilanteissa, joissa korvaus maksetaan useammalta taholta• tekee tai teettää tarvittaessa ennakoarvion korvauksesta• tekee oikean ja virheettömän etuus- tai korvauspäätöksen ilman aiheetonta viivytystä

	<ul style="list-style-type: none"> • osoittaa olevansa perehtynyt korvausten keskinäisiin riippuvuuksiin ja korvausten maksuaikoihin • ohjaa asiakasta monikanavaisen asioinnin vaihtoehtoihin ja käyttöön asiakkaan tarpeiden ja organisaation myynti- ja toimintamallien mukaisesti • arvioi palvelutilanteessa asiakkaan tarvitseman erityisasiantuntija-avun • ohjaa asiakkaan palvelutarpeen mukaiselle erityisasiantuntijalle • neuvoo asiakasta eri palvelukanavien valinnassa ja käytössä.
--	---

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä korvauspalveluihin liittyviä käytännön työtehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.28. Pankkiasioinnin palvelut, 40 osp (201400)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kartoittaa asiakkaan tarpeet finanssialan palveluihin
- tarjota asiakkaan tilanteeseen sopivat pankkipalvelut
- toteuttaa sovitut palvelut asiakkaan käyttöön
- ohjata asiakasta monikanavaisessa asiointissa.

Arviointi

Opiskelija kartoittaa asiakkaan tarpeet finanssialan palveluihin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee eri palvelukanavien kautta tulevia asiakkaita organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti asiakastietoja hyödyntäen • noudattaa maksamisen palveluihin ja tileihin liittyvää lainsäädäntöä, riskienhallintaa ja ohjeistusta sekä organisaation myynti- ja toimintamallia • selvittää asiakkaan kokonaistilanteen kuunnellen, keskustellen ja taustatietoja hyödyntäen • kartoittaa asiakkaan tarpeet päivittäisasiointiin liittyvissä palveluissa • ymmärtää asiakkaan eri elämänvaiheisiin liittyvät tilanteet ja tarpeet • osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin maksamiseen ja tiliasiointiin liittyviin tuotteisiin ja palveluihin sekä hinnoittelupolitiikkaan • seuraa uusien tuotteiden ja palvelujen kehitystä ja etsii lisätietoja itsenäisesti.

Opiskelija tarjoaa asiakkaan tilanteeseen sopivat pankkipalvelut.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tarjoaa aktiivisesti asiakkaan tilanteeseen sopivat tilit, maksuvälineet ja maksamiseen sekä tileihin liittyvät palvelut organisaation myyntimallin mukaisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • neuvoo asiakasta eri maksuvälineiden ja maksutapojen sekä erilaisten tilien valinnassa ja käytössä • kertoo asiakkaalle tilin käytöstä, korosta ja kuluista, ehdoista ja siihen liittyvistä palveluista.
--	---

Opiskelija toteuttaa sovitut palvelut asiakkaan käyttöön.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • avaa asiakkaalle sopivan tilin ja työstää tarvittavat dokumentit organisaation ohjeiden mukaisesti • tilaa tarvittavat kortit tai muut palvelut • kertoo asiakkaalle turvallisen maksamisen tavat ja eri maksutapojen kuluista tai säästöistä • kertoo asiakkaalle hänen vastuunsa maksujen laiminlyönnin, tilinylitysten tai muiden vastaavien tilanteiden seurauksista • opastaa asiakasta tarvittaessa euroalueen ja kansainvälisten maksujen hoitamisessa • hoitaa asiakkaan maksamiseen liittyvät toimeksiannot oman toimenkuvansa mukaisesti.

Opiskelija ohjaa asiakasta monikanavaisessa asiointissa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • ohjaa asiakasta monikanavaisen asiointiin vaihtoehtoihin asiakkaan tarpeiden ja organisaation myynti- ja toimintamallien mukaisesti • neuvoo asiakasta eri palvelukanavien valinnassa ja käytössä • opastaa asiakasta oman talouden hoitoon ja tiedonhakuun liittyvien järjestelmien käytössä • opastaa asiakasta tietoturva- ja tietosuoja-asioissa • esittelee organisaation muita palveluita ja ohjaa niiden käyttöön • arvioi palvelutilanteessa asiakkaan tarvitseman erityisasiantuntija-avun • ohjaa asiakkaan palvelutarpeen mukaiselle erityisasiantuntijalle.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä päivittäisen pankkiasioinnin palveluihin liittyviä käytännön työtehtäviä. Siltä osin kuin tutkinon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.29. Rahoituspalvelut, 40 osp (201401)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- selvittää asiakkaan kokonaistalouden ja maksukyvyn
- neuvotella rahoitukseen liittyvästä palvelusta
- tehdä luottopäätökseen liittyvän dokumentaation
- tehdä luoton ulosmaksuun liittyvät toimet ja neuvonnan.

Arviointi

Opiskelija selvittää asiakkaan kokonaistalouden ja maksukyvyn.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee eri palvelukanavien kautta tulevia asiakkaita organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti asiakastietoja hyödyntäen • kartoittaa asiakkaan luottotarpeen ja elämäntilanteen sekä arvioi maksukyvyyn luotonmyönnön perustaksi • noudattaa rahoituspalveluihin liittyvää lainsäädäntöä sekä organisaation ohjeistusta ja myyntimallia • arvioi vakuudet, vakuusriskin ja liiketoiminnan riskit organisaation ohjeiden mukaisesti • hyödyntää asiakastilanteissa aktiivisesti ajan tasalla pitämiään tietoja rahoitusmarkkinoista ja -tuotteista sekä ajankohtaisista kansantaloudellisista ilmiöistä • tunnistaa oman työtehtävänsä vaikutuksen koko rahoitusprosessiin.

Opiskelija neuvottelee rahoitukseen liittyvästä palvelusta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää asiakkaalle eri rahoitus- ja vakuusvaihtoehdot osoittaen tuntevensa asiakkaan kannalta oleelliset tuotteet ja palvelut • selvittää asiakkaalle erilaiset korko- ja lyhennysvaihtoehdot sekä koron muodostumisen ja muut luottoon liittyvät kulut • tekee asiakkaan tilanteeseen sopivan rahoitustarjouksen huomioiden organisaation riskienhallinnan periaatteet sekä luotto- ja hinnoittelupolitiikan • kartoittaa ja myy tarvittavat lisäpalvelut.

Opiskelija tekee luottopäätökseen liittyvän dokumentaation.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • toimii luotonmyöntövaltuuksiensa ja organisaation luottoprosessin mukaisesti • laatii organisaation ohjeiden mukaisen luottoesityksen luottoneuvottelun perusteella • laatii tai laadituttaa luottopäätöksen pohjalta tarvittavat asiakirjat huolellisesti • varmistaa laadittujen asiakirjojen oikeellisuuden rahoituspäätöksen mukaisiksi.

Opiskelija tekee luoton ulosmaksuun liittyvät toimet ja neuvonnan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • selostaa asiakkaalle luoton ehdot ja asiakirjojen sisällön organisaation ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti • varmistaa asiakkaan ymmärtäneen luottosopimuksen ehdot • allekirjoittaa velkakirjan asiakkaan kanssa • nostaa luoton asiakkaalle sovitulla tavalla • ohjaa asiakasta monikanavaisen asioinnin vaihtoehtoihin asiakkaan tarpeiden mukaisesti • tekee tarvittaessa luoton elinkaaren mukaiset toimenpiteet organisaation ohjeiden mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä rahoituspalveluihin liittyviä käytännön työtehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.30. Säästämisen ja sijoittamisen palvelut, 40 osp (201402)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kartoittaa asiakkaan tarpeet ja sijoitusprofiilin
- neuvotella säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvästä palvelusta
- tehdä asiakasneuvotteluun liittyvät jälkitoimet.

Arviointi

Opiskelija kartoittaa asiakkaan tarpeet ja sijoitusprofiilin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hoitaa eri palvelukanavien kautta tulevat asiakastilanteet organisaation ohjeiden, palvelukonseptin ja valtuuksiensa mukaisesti• noudattaa säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvää lainsäädäntöä, viranomaisohjeita ja organisaation ohjeistusta• kartoittaa asiakkaan sijoitusprofiilin, tarpeet ja riskinkantokyvyn ohjeiden mukaisesti• tunnistaa asiakkaan sijoitusprofiilin ja elämäntilanteen sekä niihin sopivat säästämisen ratkaisut• hyödyntää asiakastilanteissa aktiivisesti ajan tasalla pitämiään tietoja säästö- ja sijoitusmarkkinoista ja ajankohtaisista kansantaloudellisista ilmiöistä.

Opiskelija neuvottelee säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvästä palvelusta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin säästämisen ja sijoittamisen tuotteisiin ja palveluihin sekä hinnoittelupolitiikkaan• esittelee asiakkaalle aktiivisesti säästämisen ja sijoittamisen palveluiden erilaisia ratkaisuja sekä niihin liittyviä riskejä, tuotto-odotuksia ja kuluja• ottaa huomioon esittelemissään ratkaisuehdotuksissa sekä asiakkaan tarpeen ja sijoitusprofiilin että organisaation tuotepolitiikan ja liiketoiminnan riskit• neuvoo asiakasta säästösuunnitelman tekemisessä• kertoo asiakkaalle säästämiseen ja sijoittamiseen liittyvästä verotuksesta• kertoo asiakkaalle perhe- ja perintöoikeuteen liittyvistä perusasioista.

Opiskelija tekee asiakasneuvotteluun liittyvät jälkitoimet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tekee tarvittavat asiakirjat asiakasneuvottelun pohjalta • tarjoaa asiakkaalle sopivia palvelukanavia toimeksiantojen toteuttamiselle • opastaa asiakasta palvelukanavien käytössä • tarjoaa kokonaisasiakkuuteen liittyviä muita palveluratkaisuja tuottaen asiakkaalle siten lisäarvoa • hyödyntää oman organisaation verkostoja asiakkaan ohjaamisessa • arvioi palvelutilanteessa asiakkaan tarvitseman erityisasiantuntija-avun • ohjaa asiakkaan palvelutarpeen mukaiselle erityisasiantuntijalle.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä säästämiseen ja sijoittamiseen liittyviä käytännön työtehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.31. Vakuuttamisen palvelut, 40 osp (201403)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kartoittaa asiakkaan vakuutusturvan
- neuvotella vakuuttamiseen liittyvästä palvelusta
- tehdä vakuutusasiaan liittyvät jälkitoimet.

Arviointi

Opiskelija kartoittaa asiakkaan vakuutusturvan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa eri palvelukanavien kautta tulevat asiakastilanteet organisaation ohjeiden ja palvelukonseptin mukaisesti • kartoittaa asiakkaan tarpeet ottamalla tarvittaessa huomioon lakisääteisen sosiaalivakuutuksen • neuvoo asiakasta riskiensä tunnistamisessa • noudattaa vakuuttamiseen liittyvää lainsäädäntöä, viranomaisohjeita ja organisaation ohjeistusta • osoittaa olevansa perehtynyt omien työtehtäviensä kannalta keskeisiin vakuuttamisen tuotteisiin ja palveluihin sekä organisaation hinnoittelupolitiikkaan • toimii riskienhallinnan periaatteiden mukaisesti • käyttää asiakkaan riskien hallinnassa tarvittaessa oman organisaation asiantuntijoita.

Opiskelija neuvottelee vakuuttamiseen liittyvästä palvelusta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa myyntiprosessissa oman organisaationsa asiakasvalinnan periaatteita

	<ul style="list-style-type: none"> • esittelee asiakkaalle hänen tarpeisiinsa sopivimmat vakuutus tuotteet ja niihin liittyvät vakuutus sopimuksen hyödyt ja velvoitteet • auttaa asiakasta tekemään oman elämäntilanteensa turvaamisen kannalta parhaan ratkaisun • tekee asiakkaalle tarjouksen neuvottelun pohjalta • ottaa työssään huomioon sosiaalivakuutuksen ja oman organisaation tarjoamien palveluiden liittymä pinnan.
--	--

Opiskelija tekee vakuutusasiaan liittyvät jälkitoimet.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tekee tarvittavat asiakirjat asiakasneuvottelun pohjalta • ohjaa asiakasta monikanavaisen asioinnin vaihtoehtoihin asiakkaan tarpeiden ja organisaation myynti- ja toimintamallien mukaisesti • neuvoo asiakasta eri palvelukanavien valinnassa ja käytössä • arvioi palvelutilanteessa asiakkaan tarvitseman erityisasiantuntija-avun • ohjaa asiakkaan palvelutarpeen mukaiselle erityisasiantuntijalle • tekee vakuutus sopimuksen elinkaaren ja organisaation toimintaohjeiden mukaiset palvelutilanteisiin liittyvät toimenpiteet.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä vakuutuspalveluihin liittyviä käytännön työtehtäviä. Siltä osin kuin tutkinon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.32. Kannattavuuslaskenta ja budjetointi, 60 osp (201404)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- laatia kannattavuuslaskelmia
- laatia kustannuslaskelmia
- laatia budjetin
- tuottaa ja tulkita raportteja.

Arviointi

Opiskelija laatii kannattavuuslaskelmia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • laatii kannattavuuslaskelmia organisaation tarpeiden mukaan • laskee kannattavuuden tunnuslukuja • laskee hinnan muutoksen vaikutuksen kannattavuuteen • laskee kustannusten muutosten vaikutuksen kannattavuuteen • esittää kannattavuus- ja kustannuslaskennan kehittämisehdotuksia.

Opiskelija laatii kustannuslaskelmia.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii organisaatiossa määriteltujen kustannuslaskennan periaatteiden mukaisesti• kirjaa tai tarkastaa tapahtumien viennin oikeille kustannuspaikoille• laatii kustannuslaskelmia organisaation tarpeiden mukaan• tunnistaa kustannuslaskennan ongelmatilanteet ja löytää ratkaisun.

Opiskelija laatii budjetin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii organisaatiossa määriteltujen budjetointiperiaatteiden mukaisesti• laatii itsenäisesti pienen yrityksen budjetin tai osallistuu suuren organisaation budjetin tekoon• esittää budjetoinnin kehittämissuhteita• seuraa ja selvittää budjetin ja toteuman eroja• tunnistaa budjetoinnin ongelmatilanteet ja löytää ratkaisun.

Opiskelija tuottaa ja tulkitsee raportteja.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tuottaa organisaation tarpeisiin kannattavuus-, kustannuslaskenta- ja budjettiseurantaraportteja• analysoi seurantaraportteja• tiedottaa tuloksista• tekee toimenpide-suhteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla kannattavuus- ja kustannuslaskentaa sekä budjetointia. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.33. Kirjanpidon ja arvonalisäverotuksen hoitaminen, 60 osp (201405)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa tilikauden aikaisen kirjanpidon
- hoitaa arvonalisäverotukseen liittyvät toimenpiteet
- tuottaa ja tulkitsee raportteja.

Arviointi

Opiskelija hoitaa tilikauden aikaisen kirjanpidon.

Opiskelija

Hyväksyty suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa kirjanpito- ja verolainsäädännön määräyksiä, muita säännöksiä ja ohjeita sekä organisaation kirjaussuunnitelmaa ja tililuettelo • huolehtii kirjanpidon oikeellisuudesta ja virheettömyydestä • ylläpitää tililuettelo ja viestii muutoksista asianomaisille tahoille • tiliöi tai tarkistaa liiketapahtumien kirjaukset • tunnistaa yksittäisen tiliöinnin merkityksen koko kirjausketjussa tilinpäätökseen saakka • täsmäyttää osakirjanpidot pääkirjanpitoon oikea-aikaisesti • käsittelee eri yritys- ja yhteisömuotojen erityispiirteisiin liittyvät kirjaukset • arkistoi kirjanpitoaineiston lainsäädännön mukaisesti • tunnistaa kirjanpidon ongelmatilanteet ja löytää ratkaisun.
------------------------------------	--

Opiskelija hoitaa arvonlisäverotukseen liittyvät toimenpiteet.

Opiskelija	
Hyväksyty suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • käsittelee arvonlisäveroasiat lainsäädännön mukaisesti • tarkistaa arvonlisäverolaskelman oikeellisuuden • lähettää ilmoitukset oikea-aikaisesti verohallinnolle • huolehtii arvonlisäveron maksatuksesta verohallinnolle • ohjeistaa tai neuvoo arvonlisäveroasioissa oman toimenkuvansa mukaisesti.

Opiskelija tuottaa ja tulkitsee raportteja.

Opiskelija	
Hyväksyty suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tuottaa raportteja organisaation taloudellisesta tilanteesta sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille • tulkitsee raportteja.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla organisaation kuukausikirjanpidon ja arvonlisäverotukseen liittyvät toimenpiteet. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.34. Palkanlaskennan hoitaminen, 60 osp (201406)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- laskea palkat palkkakaussittain
- laskea vuosilomapalkat
- hoitaa tilityksiä ja tuottaa raportteja.

Arviointi

Opiskelija laskee palkat palkkakaussittain.

Opiskelija	
Hyväksyty suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • ylläpitää palkanlaskentaan liittyviä henkilö- ja palkkatietoja

	<ul style="list-style-type: none"> • laskee henkilöstön tunti- ja kuukausipalkat työlainsäädännön ja organisaatiossa sovellettavien työehtosopimusten ja henkilöstön työsopimusten mukaan • laskee sairaus- ja työkyvyttömyysajan palkat työehtosopimuksen ja lain mukaisesti ja hoitaa niihin liittyvät korvaushakemukset • laskee palkoista lakisääteiset tai sopimukseen perustuvat vähennykset • käsittelee palkanlaskennassa luontoisedut ja henkilökuntaetuudet verohallinnon ohjeiden mukaan • laskee matkakustannusten korvaukset organisaation matkustussäännön ja verohallinnon ohjeiden mukaisesti • tiliöi tai tarkistaa palkanlaskentaan liittyvän tositemaineiston • toimittaa palkat maksuun oikea-aikaisesti • laskee palkat työsuhteen päättyessä • neuvoo palkanlaskentaan, erilaisiin vapaisiin ja etuuksiin liittyvissä asioissa • tunnistaa palkanlaskennan erityis- ja ongelmatilanteet ja löytää ratkaisun.
--	--

Opiskelija laskee vuosilomapalkat.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • ylläpitää vuosilomapäiviin liittyvää kirjanpitoa • laskee vuosilomapalkat, lomakorvaukset ja lomarahat vuosilomalakia ja sopimuksia noudattaen • toimittaa vuosilomapalkat, lomakorvaukset ja lomarahat maksuun oikea-aikaisesti • laskee lomapalkkajaksotukset organisaation käytännön mukaisesti.

Opiskelija hoitaa tilityksiä ja tuottaa raportteja.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa palkanlaskentaan liittyvän tilityksen • tekee viranomaisilmoitukset voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti ja oikea-aikaisesti • antaa tietoja henkilökustannuksista organisaation talouden suunnittelua varten tietosuoja noudattaen • toimii voimassa olevien arkistointisäädösten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä laskemalla organisaation palkat myös erityistilanteissa sekä hoitamalla palkanlaskentaan liittyvät tilitykset ja raportit. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.35. Reskontran hoitaminen, 60 osp (201407)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa reskontraa
- laskuttaa ja seurata saatavia
- käsitellä ostolaskuja.

Arviointi

Opiskelija hoitaa reskontraa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hoitaa reskontraa organisaation toimintatapojen mukaisesti ja oikea-aikaisesti• ylläpitää asiakas- ja toimittajarekisteriä• yhdistää laskun mahdolliseen tilaukseen• tiliöi tai tarkastaa tiliöinnin• kohdistaa tapahtumat kustannuspaikoille ja projekteille• noudattaa jaksotussääntöjä laskujen käsittelyssä• noudattaa arvonlisäverotuksen määräyksiä• täsmäyttää reskontran kirjanpitoon• laatii toimeksiantojen mukaisia raportteja• osallistuu maksuliikenteen hoitamiseen tehtävänsä edellyttämässä laajuudessa• tunnistaa prosessin ongelmatilanteet ja löytää ratkaisun.

Opiskelija laskuttaa ja seuraa saatavia.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• selvittää asiakkaan maksuvalmiuden organisaation ohjeiden mukaisesti• seuraa asiakkaan luottolimiittiä• vastaanottaa organisaation toimintatapojen mukaisen laskutuslähetteen• muodostaa läheteistä lain mukaisia myyntilaskuja kotimaisille tai ulkomaisille asiakkaille hyödyntäen sähköisiä järjestelmiä• laskuttaa oikea-aikaisesti• seuraa maksusuorituksia ja tekee tarvittaessa maksuhuomautuksen• laskuttaa viivästyskorot• kohdentaa saapuneet suoritukset• käynnistää perintätoimet organisaation käytäntöjen ja lainsäädännön mukaisesti• seuraa perinnän etenemistä.

Opiskelija käsittelee ostolaskuja.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tunnistaa ostolaskujen oikeellisuuden• noudattaa organisaation ostolaskujen hyväksymismenettelyä• tunnistaa kassa-alennusten hyödyntämismahdollisuudet• tunnistaa ja siirtää palkanlaskentaan kuuluvat tapahtumat oikealle taholle• seuraa organisaation maksuvalmiutta toimenkuvansa mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla laskutusta, ostolaskujen käsittelyä ja reskontraa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.36. Taloushallinnon neuvontapalvelujen hoitaminen, 60 osp (201408)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tunnistaa taloushallinnon kehittämistarpeet
- valmistautua taloushallinnon neuvontatilanteisiin
- toteuttaa taloushallinnon neuvontatilanteet
- tulkita raportteja ja viestiä taloushallinnosta.

Arviointi

Opiskelija tunnistaa taloushallinnon kehittämistarpeet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tuo esiin omaa taloushallinnon asiantuntijuuttaan• tunnistaa organisaation talousinformaation neuvontapalvelutarpeet• havaitsee neuvontapalveluiden tarpeen.

Opiskelija valmistautuu taloushallinnon neuvontatilanteisiin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kartoittaa organisaation taloushallinnon nykytilan ja toimialan liiketoiminnan lainalaisuudet• kartoittaa organisaation riskit• valmistelee neuvontatilanteisiin liittyvän materiaalin• seuraa toimenkuvansa mukaisesti liiketoiminnan ja markkinoiden kehittymistä.

Opiskelija toteuttaa taloushallinnon neuvontatilanteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• ohjaa ja kehittää organisaatiota talouslaskelmien informaation tuottamisessa ja hyödyntämisessä• ohjaa organisaatiota tehostamaan toimintaa sähköisten järjestelmien avulla• laatii suunnitelmia taloushallinnon prosessien kehittämiseksi• laatii laskelmia ja ennusteita organisaation päätöksenteon tueksi• seuraa suunnitelmien ja ennusteiden toteutumista asianomaisten tahojen kanssa.

Opiskelija tulkitsee raportteja ja viestii taloushallinnosta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tulkitsee taloushallinnosta saatavaa informaatiota ja keskeisimpiä raportteja• analysoi ja arvioi talouden tunnuslukuja• tunnistaa riskitilanteet ja kasvun mahdollisuudet• viestii ja visualisoi selkeästi taloushallinnosta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla ulkoisen tai oman organisaation taloushallintoon liittyviä neuvontapalveluja, laatimalla raportteja ja viestimällä taloushallinnosta. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.37. Tilinpäätös ja verotus, 60 osp (201409)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- laatia tilinpäätöksen lain mukaisesti
- laatia tilinpäätösasiakirjat
- laskea verotettavan tulon, veron ja voitonjaon
- laatia veroilmoituksen
- analysoida tilinpäätöstä tunnuslukujen avulla.

Arviointi

Opiskelija laatii tilinpäätöksen lain mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• noudattaa kirjanpito- ja verolainsäädännön määräyksiä• täsmäyttää ja tarkistaa osakirjanpitojen oikeellisuuden• tekee tilinpäätösjaksotukset ja -kirjaukset• käsittelee tilinpäätöksessä poistot ja poistoerot• laatii itsenäisesti tilinpäätöksen hyvän kirjanpito-tavan mukaisesti• tulkitsee ja soveltaa kirjanpito-, yhteisö- ja verolainsäädäntöä• tunnistaa tilinpäätöksen ongelmatilanteet ja löytää ratkaisun.

Opiskelija laatii tilinpäätösasiakirjat.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• laatii tilinpäätösasiakirjat lainsäädännön mukaisesti• julkistaa tilinpäätöksen määräysten mukaan ja oikea-aikaisesti• arkistoi tilinpäätösaineiston säädösten ja organisaation arkistointikäytännön mukaisesti.

Opiskelija laskee verotettavan tulon, veron ja voitonjaon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• laskee liiketoiminnan verotettavan tulon ja verot• seuraa ennakoveron määrän oikeellisuutta tilikauden aikana• ottaa verosuunnittelussa huomioon yhtiömuodon• laskee osingonjaon veroseuraamukset tai henkilöyhtiön voitonjaon.

Opiskelija laatii veroilmoituksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• laatii veroilmoituksen ja tarvittavat liitelomakkeet• toimittaa ilmoitukset liitteineen oikea-aikaisesti verohallinnolle.

Opiskelija analysoi tilinpäätöstä tunnuslukujen avulla.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">laskee oman organisaation tai asiakkaan keskeisimmät vakavaraisuuden, kannattavuuden ja maksuvalmiuden tunnusluvuttulkitsee tilinpäätöksen tunnuslukuja päätöksenteon tueksi.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä laatimalla organisaation tilinpäätöksen ja siihen liittyvät asiakirjat, hoitamalla verotukseen liittyvät tehtävät ja analysoimalla tilinpäätöstä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.38. Hankintasopimuksen toteuttaminen, 60 osp (201410)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- luoda tilauksen
- valvoa kaupan toteuttamista
- huolehtia tavarain tai palvelun vastaanotosta.

Arviointi

Opiskelija luo tilauksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">tulkitsee tehtyjä hankintasopimuksia ja tuntee vastuunsa niiden toteuttamisessaseuraa varastosaldon tai palvelujen tasoa ja riittävyyttä ja toimii tilanteen edellyttämällä tavallahuomioi sopimusten edellyttämät käytännöt ja viranomaismääräyksettarkistaa ja päivittää hintatiedottarkistaa toimitus- ja maksuehdotmäärittää ostoeräkoonluo tilaukset yrityksen käytäntöjen mukaisesti käyttäen siihen tarkoitettuja ohjelmia ja järjestelmiätarkistaa tilausvahvistuksenottaa tarvittaessa huomioon valuuttakurssit ja niiden muutosten vaikutuksettoimii sujuvasti tilaukseen liittyvissä asioissa ja tekee yhteistyötä toimittajien, ulkomaankaupan toimijoiden, asiakkaiden ja viranomaisten kanssa.

Opiskelija valvoo kaupan toteuttamista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">pitää yhteyttä toimittajien ja yrityksen muiden sidosryhmien kanssa kaupan prosesseihin liittyvissä asioissavalvoo toimitusaikoja ja puuttuu poikkeamiin

	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa dokumentoinnin standardien ja kauppatapojen mukaisesti tarvittavilla kielillä • toimittaa tiedot ja vaatimusten mukaiset raportit eri tahoille kuten viranomaisille, huolitsijalle ja pankille • säilyttää ja toimittaa dokumentit arkistoitavaksi organisaation ja viranomaisten arkistointiohjeiden mukaisesti • seuraa ja kehittää toiminnan laatua yhteistyö- ja sopimuskumppanien kanssa.
--	--

Opiskelija huolehtii tavaran tai palvelun vastaanotosta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa toimitusten toteutumista ja puuttuu tarvittaessa poikkeamiin • tarkastaa saapuvan tavaran ja reklamoi poikkeamista organisaation käytäntöjen mukaisesti • selvittää ongelmatilanteita ja tekee niiden mukaisia päätöksiä • toimii organisaation menettelytapojen mukaisesti vahinko- ja riita-asioissa • tarkastaa ja kirjaa ostolaskut.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä valmistelemalla yrityksen kansainvälisiä hankintoja kauppasopimuksen mukaisesti ja valvomalla kaupan toteuttamista. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.39. Huolintatoimeksiantojen hoitaminen, 60 osp (201411)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tulkita toimeksiannon ja sopimusehdot
- suunnitella huolinta- ja kuljetustoimeksiantoja
- toteuttaa toimeksiannon
- laatia huolinta- ja kuljetusasiakirjat
- suojautua kansainvälisten kuljetusten riskeiltä, hoitaa vakuutustoimeksiannon ja toimia vahinkotilanteissa
- seurata toimeksiannon toteutumista ja kehittää toimintaa.

Arviointi

Opiskelija tulkitsee toimeksiannon ja sopimusehdot.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tulkitsee tehtyjä huolinta- ja kuljetussopimuksia ja arvioi niiden sisältöä kriittisesti eri toimeksiantojen yhteydessä • keskustelee asiakkaan kanssa toimeksiannosta, yksilöi asiakkaan tarpeet ja löytää niihin sopivat ratkaisut • selviytyy kansainvälisestä viestinnästä ja vuorovaikutuksesta toisella kotimaisella ja ainakin yhdellä vieraalla kielellä

	<ul style="list-style-type: none"> • tulkitsee saamiaan, myös englanninkielisiä ulkomaankaupan asiakirjoja ja tarvittaessa pyytää puuttuvia tietoja • määrittelee toimeksiannon mukaiset toimituslausekkeen vastuut ja velvollisuudet osoittaen toimitus- ja laivausehtojen keskeisten sisältöjen tuntemuksen • määrittelee toimeksiannon maksutavan edellyttämät huolitsijalle kuuluvat toimet osoittaen yleisimpien käytössä olevien ulkomaankaupan maksutapojen etujen ja riskien tuntemuksen.
--	--

Opiskelija suunnittelee huolinta- ja kuljetustoimeksiantoja.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • laatii sopimusehtojen mukaisen huolinta- ja kuljetustoimeksiannon toteutussuunnitelman • valitsee sopimuksen mukaisesti tilanteeseen sopivimman ja edullisimman kuljetusmuodon ja -tavan • huomioi toimitus- ja kuljetusehdon vaikutuksen huolintatoimiinsa • huomioi kuljetusratkaisuja tehdessään taloudelliset ja aikataulliset tekijät sekä turvallisuuskriteerit • laskee vaihtoehtoisten kuljetusmuotojen rahdin ja huolintakulut sekä hinnoittelee toimeksiannon tarjousten ja sopimusten mukaisesti • tulkitsee ja vertailee olemassa olevia alihankinta- ja edustus sopimuksia ja valitsee hyväksytyistä sopimuskumppaneista toimituksen kannalta sopivimmat.

Opiskelija toteuttaa toimeksiannon.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • organisoii toimituksen kulun sen eri vaiheissa huolitsijalle asetettujen vastuiden ja velvollisuuksien mukaisesti • ottaa huomioon mahdolliset viranomaisten tuotekohtaiset lupavaatimukset • huomioi työssään vaarallisia aineita koskevat määräykset ja ohjeet • järjestee ja ohjeistaa toimituksen toimituslausekkeen ja maksutavan edellyttämällä tavalla • sopii sopimuskumppanien kanssa toimeksiantoja koskevista asioista ja toimii yhteistyössä heidän kanssaan • käyttää tilanteeseen sopivia väliaikaisen varaston ja tullivaraston palveluita • tarvittaessa jäljittää asiakirjat ja hoitaa luovutusmenettelyn • keskustelee toimituksiin liittyvistä asioista asiakkaiden sekä keskeisten ulkomaankaupan toimijoiden, kuten edustajien, alihankkijoiden, vakuutusyhtiöiden, pankkien ja viranomaisten kanssa • työskentelee yleisimmin toistuvissa asiakastilanteissa sujuvasti suomeksi tai ruotsiksi sekä englannin kielellä • seuraa lähetyksen kulkua, antaa reaaliaikaista tietoa sekä informoi toimeksiantajaa poikkeavista tilanteista ja olosuhteista • toimii tarkastusvelvollisuutensa mukaisesti logistisissa luovutus pisteissä • huomioi työssään eri kuljetusmuotoja koskevan lainsäädännön ja määräykset • huomioi työssään Pohjoismaisen Speditööriliiton yleiset määräykset (PSYM) ja muut alan vakioehdot • käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja oikeudellisten kysymysten ratkaisuun

- toimii organisaation reklamaatiokäytännön mukaisesti.

Opiskelija laatii huolinta- ja kuljetusasiakirjat.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tuottaa vaatimusten mukaiset asiakirjat tuntien vastuunsa ja ymmärtäen laatimiensa asiakirjojen oikeudellisen merkityksen • laatii standardien ja määräysten mukaiset huolinta-, kuljetus- ja viranomaisasiakirjat lähetyksen eri vaiheissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi myös englannin kielellä keskeistä huolinta-alan sanastoa käyttäen • toimittaa asiakirjat sopimusten mukaisesti oikeille tahoille, kuten asiakkaalle, tulliin, pankkiin, vakuutusyhtiölle, varustamolle tai muulle rahdinkuljettajalle, satamaoperaattorille tai terminaaliyhtiölle • säilyttää ja toimittaa arkistoitavaksi asiakirjat yrityksen ja viranomaisten arkistointiohjeiden mukaisesti.

Opiskelija suojautuu kansainvälisten kuljetusten riskeiltä, hoitaa vakuutustoimeksiannon ja toimii vahinkotilanteissa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • määrittää toimituksen vaaranvastuun siirtymispisteen ja osoittaa tuntevansa huolitsijan vastuuperusteet eri kuljetusmuodoissa ja huolintatapahtumissa • kuljetusvakuutuksia käsitellessään osoittaa ymmärtävänsä tavaravakuutuksen ja vastuuvakuutuksen eron ja merkityksen • hoitaa asiakkaalta saadun vakuutustoimeksiannon • valitsee tarvittaessa tilanteeseen sopivan vakuuttamistavan ja vakuutusehdot • käyttää vakuuttamiseen liittyvissä kysymyksissä asiantuntijoiden palveluja • ryhtyy vaadittaviin toimiin vahingon tapahduttua.

Opiskelija seuraa toimeksiannon toteutumista ja kehittää toimintaa.

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

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä hoitamalla huolintaprosessiin liittyviä käytännön työtehtäviä ja toteuttamalla kansainvälisen kaupan tuonti- ja vientitoimeksiantoja eri kuljetusmuotoja käyttäen sekä ryhtymällä vaadittaviin toimenpiteisiin poikkeustilanteissa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.40. Kansainvälisen kaupan assistentin tehtävissä toimiminen, 60 osp (201412)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- avustaa yrityksen kansainvälisessä myynnissä ja markkinoinnissa tai hankinnoissa
- järjestää yrityksen kansainvälisiä kampanjoita.

Arviointi

Opiskelija avustaa yrityksen kansainvälisessä myynnissä ja markkinoinnissa tai hankinnoissa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• avustaa kansainvälisen markkinoinnin tai hankintojen suunnittelussa• avustaa uusien asiakkaiden tai toimittajien kartoittamisessa ja sopimusten valmistelussa• pitää yhteyttä kaupp- ja yhteistyökumppaneihin• huomioi viestinnässään eri alueiden liiketavat ja kulttuurierot• selvittää markkinointi- tai hankintatoimien kustannuksia• hyödyntää ulkomaankaupan asiantuntijapalveluja• arvioi hankkimaansa tietoa ja muokkaa sitä käyttökelpoiseen muotoon• toteuttaa markkinointi- tai hankintatoimenpiteitä yhteistyössä työyhteisön jäsenten ja asiantuntijoiden kanssa.

Opiskelija järjestää yrityksen kansainvälisiä kampanjoita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• osallistuu yhteistyössä kansainvälisten kampanjoiden suunnitteluun• valmistelee kansainvälisen kampanjan, messu- tai näyttelyosallistumisen• huolehtii kampanjoihin, messuihin tai näyttelyihin liittyvistä käytännön järjestelyistä• toteuttaa yrityksen tarpeiden mukaista kansainvälistä mainontaa ja tiedottamista• hyödyntää työssään mainostoimistojen, viestintätoimistojen ja näyttelysuunnittelutoimistojen palveluja• teettää esitteitä ja digitaalista aineistoa kansainvälisten kampanjoiden tueksi• hoitaa tapahtumiin liittyvät matka-, kokous- ja neuvottelujärjestelyt• seuraa ja arvioi toimenpiteiden toteutusta ja puuttuu tarvittaessa poikkeamiin.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä avustamalla yrityksen kansainvälisessä markkinoinnissa ja myynnissä tai hankinnoissa. Hän hoitaa yhteydenpitoa yrityksen yhteistyö- ja kauppakumppaneihin huomioiden eri maiden liiketavat ja kulttuurierot. Hän osallistuu kansainvälisten kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen. Siltä osin kuin tutkinnon

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

2.41. Tullaustoimenpiteet EU:n ulkokaupassa ja toimenpiteet EU:n sisäkaupassa, 60 osp (201413)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toteuttaa EU:n sisäkaupan vaatimat toimenpiteet
- toteuttaa EU:n ulkokaupan vaatimat toimenpiteet
- hankkia tullauksessa tarvittavat tiedot
- toteuttaa vientitullauksen
- toteuttaa tuontitullauksen
- hoitaa passitusmenettelyt
- laatia tullausasiakirjat ja vastata tietojen toimittamisesta tulliviranomaisille.

Arviointi

Opiskelija toteuttaa EU:n sisäkaupan vaatimat toimenpiteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• huomioi yhteisökaupan toimenpiteet maahantuonnin ja maastaviennin yhteydessä• huomioi työssään yhteisöaseman vaikutuksen tavarankuulun liikkuvuuteen• todistaa tarvittaessa tavarankuulun EU-aseman• ymmärtää tulli- ja veroalueen erot• toimii sisäkaupan valmisteveromenettelyn mukaisesti• tuottaa tarvittaessa sisäkaupan tilastot tilastointijärjestelmän edellytysten mukaisesti.

Opiskelija toteuttaa EU:n ulkokaupan vaatimat toimenpiteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• opastaa asiakkaita eri tilanteisiin sopivimpien tullaustoimenpiteiden valinnassa• hankkii tarvittavat tullausasiakirjat, kuten lisenssit, alkuperä- ja tullietuustodistukset ja luvat• tuntee vastuunsa ja roolinsa tullauksen hoitajana ja asiamiehenä• valitsee kulloinkin oikean ulkokaupan tulliselvitysmuodon ja tullimenettelyt• toimii EU:n ja kansallisen kiintiöjärjestelmän edellytysten mukaisesti• huomioi työssään eri tukien, kuten esimerkiksi maataloustukien alaiset tuotteet (FEOGA)• soveltaa työssään EU:n vapaakauppa- ja tullietuussopimuksia sekä tullittomuuden edellytyksiä• käyttää GSP-järjestelmän etuuksiin oikeuttavia todistuksia tullauksessa.

Opiskelija hankkii tullauksessa tarvittavat tiedot.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• etsii tullauksessa tarvittavaa tietoa sähköisten tiedonhakukanavien kautta• etsii tullauksessa tarvittavaa tietoa tullin ja EU:n komission verkkosivuja hyväksi käyttäen• hyödyntää työssään tullin käsikirjoja ja julkaisuja sekä muita tietolähteitä• käyttää tarvittaessa tullauksessa asiantuntijapalveluita.

Opiskelija toteuttaa vientitullauksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tekee sähköisiä vienti-ilmoituksia ja tuntee sähköisen ilmoitustavan varamenettelyn• hallitsee vienti-ilmoituksen eri vaiheissa viennin oikaisun, mitätöinnin ja korjaamisen edellytykset• tulkitsee kauppalaskuja ja muita tullausasiakirjoja• käyttää oikeaa vientimenettelyä ja tuntee siihen liittyvät menettelylliset toimenpiteet• erottaa jälleenviennin, ulkoisen jalostuksen ja väliaikaisen viennin menettelyt normaalista viennistä ja valitsee taloudellisesti oikean tavan• valitsee tilanteeseen soveltuvat vientiselvitys- ja ennakoilmoitusajat• soveltaa työssään vientimenettelyn asettamisesta ja menettelyn päättämisestä annettuja määräyksiä• toimii vientilupakäytännön mukaisesti• soveltaa vientikaupassa alv-säädöksiä ja osaa tarvittaessa opastaa asiakasta säädöksistä• huomioi työssään turvatietomääräykset (AREX-ilmoitukset) ja ongelmatilanteissa osaa selvittää epäasianmukaisen ilmoituksen ja ratkaista tilanteen asiakkaansa eduksi.

Opiskelija toteuttaa tuontitullauksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tekee sähköisiä tuonti-ilmoituksia ja tuntee sähköisen ilmoitustavan varamenettelyn• tulkitsee englanninkielisiä kauppalaskuja ja tuntee muiden tullausasiakirjojen sisällön niin, että pystyy käyttämään ja hyödyntämään niitä tuontitullauksissa• tuntee ja ymmärtää alkuperäsäännöt ja niiden yhteydessä esitettävät asiakirjat• huomioi EU:n sekä kansallisen lainsäädännön asettamat tuontirajoitukset• valitsee erilaisista tuonnin tullimenettelyistä asiakkaan kannalta perustellun ja oikean• toimii eri kuljetusmuotoja koskevien tulliselvitysaikojen mukaisesti• valitsee tarvittaessa parhaat varastointivaihtoehdot• tekee tullitariffoinnin ja selvittää tulliverotuksen ja maksujen määräytymisperusteet• laskee tullausarvon• soveltaa tuontitullauksessa alv-säädöksiä

	<ul style="list-style-type: none"> • huomioi työssään turvatietomääräykset (AREX-ilmoitukset) ja ongelmatilanteissa osaa selvittää epäasianmukaisen ilmoituksen ja ratkaista tilanteen asiakkaansa eduksi.
--	---

Opiskelija hoitaa passitusmenettelyt.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tekee tarvittaessa sähköisiä passituksia (T- ja TIR-passitukset) ja tuntee sähköisen ilmoitustavan varamenettelyn • toimii passitusmenettelyn vaatimalla tavalla • hoitaa eri passitusmenettelyjen vakuustarpeet ja vakuusseurannan tuntien passitusvastuunsa.

Opiskelija laatii tullausasiakirjat ja vastaa tietojen toimittamisesta tulliviranomaisille.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • laatii ja toimittaa tullausprosessin vaatimat tulli-ilmoitukset ja asiapaperit prosessiin oikea-aikaisesti joko sähköisesti tai fyysisesti • käyttää asianmukaista yhtenäisasiakirjaa työnsä vaatimissa tullaustilanteissa • toimittaa ilmoitukset ja kulloinkin tarvittavat liiteasiakirjat viranomaisille • huolehtii tullaustapahtumassa käytetyn edustuslajin perusteella tullausasiakirjat oikealle taholle arkistoitavaksi.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toteuttamalla maahantuonnin ja maastaviennin toimenpiteet Euroopan unionin jäsenmaiden välisessä kaupassa sekä EU:n jäsenmaiden ja ulkopuolisten maiden välisessä kaupassa. Hän tekee tuonti- ja vientiselvityksiä, toimittaa tullausprosessiin liittyvät dokumentit sekä toimii vastuullisena tullausten hoitajana. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.42. Vientikauppasopimuksen toteuttaminen, 60 osp (201414)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistella kaupan toteutuksen
- hoitaa kaupan dokumentoinnin
- varmistaa kaupan toteutuksen
- seurata kaupan toteutumista.

Arviointi

Opiskelija valmistelee kaupan toteutuksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tulkitsee tehtyjä kauppasopimuksia ja tuntee vastuunsa niiden täyttämässä

	<ul style="list-style-type: none"> • huomioi toimituksia valmistellessaan sopimusten edellyttämät käytännöt ja viranomaismääräykset • avustaa toimitusten riskikohtien eliminoinimisessa • huomioi tavara- ja palveluliiketoiminnan erot kansainvälisen kaupan toteuttamisessa • arvioi eri maksu- ja toimitustapojen ja toimituslausekkeiden vaikutukset kaupan kustannuksiin ja osapuolten velvollisuuksiin • tulkitsee saamiaan dokumentteja ja tarvittaessa selvittää puuttuvia tietoja • toimii sujuvasti toimitukseen liittyvissä asioissa ja tekee yhteistyötä asiakkaiden, ulkomaankaupan toimijoiden ja viranomaisten kanssa.
--	--

Opiskelija hoitaa kaupan dokumentoinnin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa standardien ja kauppatapojen mukaisen dokumentoinnin yrityksessään tarvittavilla kielillä • toimittaa tiedot ja vaatimusten mukaiset raportit eri tahoille kuten viranomaisille, huolitsijalle ja pankille • säilyttää ja toimittaa dokumentit arkistoitavaksi organisaation ja viranomaisten arkistointiohjeiden mukaisesti.

Opiskelija varmistaa kaupan toteutuksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • pitää yhteyttä kaupan prosesseihin liittyen asiakkaisiin ja yrityksen muihin sidosryhmiin • toimii kauppatahtumissa eri toimituslausekkeiden ja maksutapojen vaatimusten ja velvoitteiden mukaisesti • hankkii tarvittaessa tarkoituksenmukaisen kuljetusmuodon ja sopii sopimuskumppaneiden kanssa kuljetusta koskevat asiat • huomioi työssään alkuperäsäännöt • hoitaa vakuutusasiat sopimuksen edellyttämällä tavalla • ottaa tarvittaessa huomioon valuuttakurssit ja niiden muutosten vaikutukset • huomioi alv-säädökset EU:n ulko- ja sisäkaupassa • järjestää laskutukseen ja maksuliikenteeseen liittyvät toimenpiteet.

Opiskelija seuraa kaupan toteutumista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa kaupan toteutumista ja puuttuu tarvittaessa poikkeamiin • selvittää ongelmatilanteita ja tekee niiden mukaisia päätöksiä • ryhtyy vahingon sattuessa vaadittaviin toimenpiteisiin • toimii organisaation menettelytapojen mukaisesti vahinko-, perintä- ja riita-asioissa • toimii organisaation reklamaatiokäytännön mukaisesti • seuraa ja kehittää toiminnan laatua yhteistyö- ja sopimuskumppanien kanssa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä valmistelemalla yrityksen ulkomaankaupan toimituksia kauppasopimuksen mukaisesti, hoitamalla toimituksiin liittyvää yhteydenpitoa kauppakumppaneihin ja sidosryhmiin, laatimalla toimitusten vaatimat dokumentit

ja toimittamalla ne sidosryhmille sekä toteuttamalla ja seuraamalla ulkomaankaupan toimituksia. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

3. Kiinteistönvälityksen osaamisala

Kiinteistönvälityksen osaamisalan suorittaneella on osaamista kiinteistöjen sekä kiinteistö- ja asunto-osakeyhtiöiden osakkeiden arviointi-, myynti- ja osto- tai vuokraustehtäviin ja hän hallitsee hyvän välitystavan periaatteet.

4. Finanssipalveluiden osaamisala

Finanssipalveluiden osaamisalan suorittaneella on osaamista toimia rahoituksen, säästämisen ja sijoittamisen, pankkiasioinnin palvelujen, riskivakuuttamisen, korvauspalvelujen, eläkevakuuttamisen tai back office -toimintojen tehtävissä. Tutkinnon suorittaneella on kokonaisnäkemys finanssialasta ja sen toimijoista.

5. Myynnin ja markkinointiviestinnän osaamisala

Myynnin ja markkinoinnin osaamisalan suorittaneella on osaamista myynnistä, markkinoinnista tai näistä molemmista. Hän osaa suunnitella ja toteuttaa markkinointia sekä myyntiä, seurata toimenpiteiden tuloksellisuutta ja kehittää asiakaskokemusta.

6. Taloushallinnon osaamisala

Taloushallinnon osaamisalan suorittaneella on osaamista toimia palkanlaskennan, kirjanpidon, reskontran hoitamisen, tilinpäätöksen laadinnan, sisäisen laskennan ja budjetoinnin tai taloushallinnon neuvontaan liittyvissä tehtävissä.

7. Liiketoiminnan palveluiden osaamisala

Liiketoiminnan palveluiden osaamisalan suorittaneella on osaamista toimia erilaisissa assistentti- ja sihteeritehtävissä, tiedonohjauksen ja asiakirjahallinnan tehtävissä tai aula- ja monipalvelutehtävissä.

8. Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala

Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisalan suorittaneella on osaamista toimia erilaisissa ulkomaankaupan tuonti- tai vientitehtävissä. Opiskelija tuntee kansainvälisen toimintaympäristön tehtäviensä edellyttämällä tasolla.