

**Tutkinnon perusteet**

# **Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto**



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

# Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto

## Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen vastaa kirjastoalan ammattityöntekijän osaamista. Tutkinnon suorittanut osaa toimia joustavasti kirjaston asiointi ja työympäristössä. Hän on taitava kirjaston asiakaspalvelija ja hänellä on riittävät tiedot ja taidot asiakkaille tarjottavista sisältöpalveluista. Lisäksi tutkinnon suorittaneella on erikoistuneempaa osaamista joko kirjaston hakeutuissa ja erityisryhmien palveluissa, kokoelmatyössä, mediakasvatuksessa, oppimisen tieto- ja kirjastopalveluissa, kirjaston tapahtumatuotannossa, tutkijapalveluissa ja erikoiskirjastopalveluissa tai kirjaston viestinnässä ja markkinoinnissa.

## Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinnon suorittanut voi toimia yleisen kirjaston, tieteellisen kirjaston, erikoiskirjaston tai oppilaitoskirjaston kirjasto- ja tietopalvelutehtävissä. Kirjastoautopalvelujen osaamisalan suorittanut voi toimia kirjastoauton tehtävissä mukaan lukien kirjastoauton kuljettamisen.

<b>Perusteen nimi</b>	Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto
<b>Määräyksen diaarinumero</b>	OPH-2680-2017
<b>Koulutuskoodit</b>	Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto (334113)
<b>Osaamisalat</b>	Kirjastopalvelujen osaamisala (2282) Kirjastoautopalvelujen osaamisala (2283)
<b>Voimaantulo</b>	01.01.2020

# SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen. . . . .	1
2. Tutkinnon osat. . . . .	2
2.1. Kirjaston asiakaspalvelu, 50 osp (200456). . . . .	2
2.2. Kirjaston sisältöpalvelut, 50 osp (200457). . . . .	4
2.3. Hakeutuvat palvelut ja erityisryhmien palvelut, 25 osp (200459). . . . .	5
2.4. Kokoelmatyö, 25 osp (200460). . . . .	6
2.5. Mediaohjaus, 25 osp (200461). . . . .	8
2.6. Oppimisen palvelut, 25 osp (200462). . . . .	10
2.7. Tapahtumatuotanto, 25 osp (200463). . . . .	11
2.8. Tutkijapalvelut ja erikoiskirjastojen tietopalvelut, 25 osp (200464). . . . .	13
2.9. Viestintä ja markkinointi, 25 osp (200465). . . . .	14
2.10. Kirjastoautopalvelut, 65 osp (200458). . . . .	16
2.11. Kuljetusalan perustason ammattipätevyys, 10 osp (101192). . . . .	17
3. Kirjastopalvelujen osaamisala. . . . .	21
4. Kirjastoautopalvelujen osaamisala. . . . .	22



# 1. Tutkinnon muodostuminen

Tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto (150 osaamispistettä) muodostuu kahdesta osaamisalasta, jotka ovat Kirjastopalvelujen osaamisala ja Kirjastoautopalvelujen osaamisala.

Kaikille tutkinnon suorittajille yhteinen tutkinnon osa on **Kirjaston asiakaspalvelu** (50 osaamispistettä). Yhteisen tutkinnon osan lisäksi tutkinnon suorittaminen edellyttää

- Kirjastopalvelujen osaamisalla **Kirjaston sisällöpalvelut** -tutkinnon osan (50 osaamispistettä) ja kahden valinnaisen tutkinnon osan (50 osaamispistettä) suorittamista.
- Kirjastoautopalvelujen osaamisalalla **Kirjastoautopalvelut**-tutkinnon osan (65 osaamispistettä), **Kuljetusalan perustason ammattipätevyys** -tutkinnon osan (10 osaamispistettä) ja yhden valinnaisen tutkinnon osan suorittamista (25 osaamispistettä).

<b>KIRJASTOPALVELUJEN OSAAMISALA   150 OSP</b>
<b>Pakolliset tutkinnon osat   100 osp</b>
Kirjaston asiakaspalvelu, 50 osp, <b>P</b>
Kirjaston sisältöpalvelut, 50 osp, <b>P</b>
<b>Valinnaiset tutkinnon osat   50 osp</b>
Hakeutuvat palvelut ja erityisryhmien palvelut, 25 osp
Kokoelmatyö, 25 osp
Mediaohjaus, 25 osp
Oppimisen palvelut, 25 osp
Tapahtumatuotanto, 25 osp
Tutkijapalvelut ja erikoiskirjastojen tietopalvelut, 25 osp
Viestintä ja markkinointi, 25 osp
<b>KIRJASTOAUTOPALVELUJEN OSAAMISALA   150 OSP</b>
<b>Pakolliset tutkinnon osat   125 osp</b>
Kirjaston asiakaspalvelu, 50 osp, <b>P</b>
Kirjastoautopalvelut, 65 osp, <b>P</b>
Kuljetusalan perustason ammattipätevyys, 10 osp, <b>P</b>
<b>Valinnaiset tutkinnon osat   25 osp</b>
Hakeutuvat palvelut ja erityisryhmien palvelut, 25 osp
Kokoelmatyö, 25 osp
Mediaohjaus, 25 osp
Oppimisen palvelut, 25 osp
Tapahtumatuotanto, 25 osp
Tutkijapalvelut ja erikoiskirjastojen tietopalvelut, 25 osp
Viestintä ja markkinointi, 25 osp
Kirjaston sisältöpalvelut, 50 osp

## 2. Tutkinnon osat

### 2.1. Kirjaston asiakaspalvelu, 50 osp (200456)

#### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- noudattaa hyvän asiakaspalvelun periaatteita
- hoitaa kirjaston asiointiympäristön toimivuuteen liittyviä asioita
- opastaa asiakkaita palvelujen käytössä
- hoitaa aineiston saatavuus-, saavutettavuus- ja lainauspalveluja
- toimia työyhteisön jäsenenä.

#### Arviointi

Opiskelija noudattaa hyvän asiakaspalvelun periaatteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• toimii asiakastyössä asiakaslähtöisesti, vastuullisesti ja eettisiä periaatteita noudattaen</li><li>• toimii organisaation arvojen, palveluajatuksen, sääntöjen ja laatutavoitteiden mukaisesti</li><li>• soveltaa kestävän kehityksen ja monikulttuurisuuden periaatteita</li><li>• palvelee eri käyttäjäryhmiä siten, että suunnittelee ja toteuttaa palvelun yhdessä asiakkaan kanssa ottaen huomioon asiakkaan palvelutarpeen ja omatoimisuuden</li><li>• noudattaa asiakaspalveluun kytkeytyviä säädöksiä, mukaan lukien tietoturvasta huolehtimisen</li><li>• hoitaa asiakaspalvelua sujuvasti kasvokkain, puhelimitse ja verkossa</li><li>• kirjaa asiakkaiden palvelutarpeita ja palautetta kehittääkseen toimintaa</li><li>• tunnistaa palvelun rajat ja ohjaa asiakkaita asiassa eteenpäin</li><li>• palvelee sujuvalla suomen tai ruotsin kielellä sekä toistuvat asiakaspalvelutilanteet yhdellä muulla kielellä</li><li>• priorisoi järkevästi tehtäviä palvelun ruuhkatilanteissa</li><li>• osallistuu haastavien asiakaspalvelutilanteiden ratkaisemiseen, tunnistaa muiden toimijoiden roolit ja pyytää apua tarvittaessa.</li></ul>

Opiskelija hoitaa kirjaston asiointiympäristön toimivuuteen liittyviä asioita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• tekee huolellisesti kirjaston avaamiseen ja sulkemiseen liittyvät tehtävät</li><li>• huolehtii kirjaston opasteiden selkeydestä ja ajantasaisuudesta</li><li>• käyttää asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja, kirjastopalveluihin liittyviä laitteita</li><li>• huolehtii työasemien ja kirjaston tilojen ajanvarauksista</li><li>• valvoo lainaus- ja palautuslaitteiden toimintaa</li><li>• hyllyttää ja järjestää aineistoa</li><li>• huolehtii omalta osaltaan hävikin estämisestä, järjestyksenpidosta ja kirjaston siisteydestä</li><li>• huolehtii omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta sekä noudattaa kirjaston pelastus- suunnitelmaa ja turvallisuusjärjestelyjä.</li></ul>

## Opiskelija opastaa asiakkaita palvelujen käytössä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii kirjaston käytön opastuksesta ja neuvonnasta asiakkaille</li><li>• ottaa vastaan uusien kirjastokorttien tai käyttö lupien hakemukset</li><li>• huolehtii kirjaston käyttösääntöihin ja asiakasmaksuperusteisiin perehdyttämisestä</li><li>• opastaa asiakkaita kirjaston laitteiden ja koneiden käytössä sekä asiakkaiden omien laitteiden käytössä kirjaston palveluperaatteiden mukaan</li><li>• opastaa asiakkaita verkkoympäristössä</li><li>• hoitaa kirjaston myyntitoimintaa tai ilmaisjakelua.</li></ul>

## Opiskelija hoitaa aineiston saatavuus-, saavutettavuus- ja lainauspalveluja.

Lainaus- ja palautuspalvelut	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• rekisteröi lainaukset ja palautukset huolellisesti</li><li>• selvittää lainaustoimintaan liittyviä epäselvyyksiä</li><li>• ottaa vastaan palvelu- ja myöhästymismaksuja ymmärtäen maksujen perintäkäytännöt</li><li>• rekisteröi uusia lainaajia ja päivittää lainaustietoja</li><li>• soveltaa asiakasrekisterin hoitamisessa ja käytössä tietoturvasäädöksiä</li><li>• tarkistaa palautetun aineiston kunnan ja tekee tarvittavat toimenpiteet</li><li>• hoitaa aineiston uusinnat</li><li>• hoitaa aineiston lajittelua ja muita asiakaspalvelun taustatehtäviä</li></ul>

Aineistovarausten käsittely ja kaukolainaus	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• käsittelee varauksia ja niihin liittyvää asiakasviestintää</li><li>• hoitaa kauko- ja seudullisia palveluja soveltaen sovittuja käytäntöjä</li><li>• hoitaa kaukopalvelua kustannustietoisesti kirjastoverkosta hyödyntäen.</li></ul>

## Opiskelija toimii työyhteisön jäsenenä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• seuraa yhteiskunnassa ja toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia kirjaston näkökulmasta ja reagoi muutoksiin omassa työssään</li><li>• hankkii eri lähteistä työssään tarvitsemaansa tietoa monipuolisesti ja asiakkaiden tarpeet huomioiden</li><li>• palvelee organisaation sisäisiä asiakkaita ja huolehtii tiedonkulusta työyhteisön sisällä</li><li>• toimii työssään tuloksellisesti, taloudellisesti sekä hyvässä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa</li><li>• suunnittelee ajankäyttöään ja huolehtii työkyvystään ja jaksamisestaan</li><li>• hyödyntää organisaation työhyvinvointipalveluja</li></ul>

- tunnistaa epäasiallisen kohtelun työyhteisössä ja kanavat asioiden käsittelyyn.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla kirjaston asiakaspalvelussa asiakkaiden neuvonnassa, palvelujen käytön opastuksessa sekä lainaus- ja palautuspalveluissa. Lisäksi ammattitaito osoitetaan huolehtimalla kirjaston asiointi- ja työympäristön toimivuudesta.

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

## 2.2. Kirjaston sisältöpalvelut, 50 osp (200457)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hakea asiakkaiden tarvitsemaa tietoa sekä tukea asiakkaita itsenäisessä tiedonhankinnassa
- esitellä erilaisia aineistoja ja opastaa asiakkaita niiden käytössä
- hyödyntää aineiston sijainti- ja kuvailutietoja asiakkaita palvellessaan.

### Arviointi

**Opiskelija hakee asiakkaiden tarvitsemaa tietoa sekä tukee asiakkaita itsenäisessä tiedonhankinnassa.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selvittää asiakkaan tiedontarpeen asiakasta haastatteleamalla</li> <li>• etsii asiakkaille tietoa käytössä olevista tiedonlähteistä sekä paikantaa aineistoa ja selvittää saatavuuden</li> <li>• arvioi tiedonhakutuloksia ja tiedon sopivuutta yhdessä asiakkaan kanssa</li> <li>• tukee asiakkaita itsenäisessä tiedonhaussa, tietolähteiden valinnassa ja hakutuloksen arvioinnissa</li> <li>• käyttää asiakaspalvelussa oman kirjaston ja muiden kirjastojen kokoelmätietokantoja sekä yhteistietokantoja.</li> </ul>

**Opiskelija esittelee erilaisia aineistoja ja opastaa niiden käytössä.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• esittelee ja suosittelee aineistoa eri menetelmin monipuolisesti</li> <li>• opastaa asiakkaita e-aineistojen ja niihin liittyvien palvelujen käytössä</li> <li>• opastaa asiakkaita sähköisessä asioinnissa</li> <li>• kokoaa aihe- tai aineistopakettien valitulle asiakasryhmälle</li> <li>• kertoo asiakkaalle kirjaston hankinta-, valinta- ja poistoperiaatteista</li> <li>• esittelee asiakkaille saatavilla olevaa tiedotemateriaalia.</li> </ul>

**Opiskelija hyödyntää aineiston sijainti- ja kuvailutietoja asiakkaita palvellessaan.**

Opiskelija
------------

Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hyödyntää sijaintitietoja asiakkaita palvellessaan</li> <li>• käyttää kuvailutietoja ja oppaita asiakasta palvellessaan</li> <li>• käyttää tuloksellisesti kirjaston kirjastojärjestelmää ja omia tietokantoja osoittaen ymmärtävänsä luetteloinnin ja sisällönkuvailun periaatteet.</li> </ul>
----------------------------------	--

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tuottamalla asiakkaille sisältöpalveluja. Ammattitaito osoitetaan hankkimalla asiakkaille tietoa, tukemalla asiakkaita itsenäiseen tiedonhankintaan, esittelemällä erilaisia aineistoja sekä opastamalla niiden käyttöön. Ammattitaidon osoittaminen edellyttää aineiston sijainti- ja kuvailutietojen hyödyntämistä.

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

## 2.3. Hakeutuvat palvelut ja erityisryhmien palvelut, 25 osp (200459)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- selvittää hakeutuvien palvelujen ja erityispalvelujen tarvetta ja tiedottaa palveluista
- valmistella ja toteuttaa palvelutapahtuman kohderyhmälle
- tukea ja opastaa asiakkaita erityispalvelujen käytössä.

### Arviointi

Opiskelija selvittää hakeutuvien palvelujen ja erityispalvelujen tarvetta ja tiedottaa palveluista.

Palvelutarpeiden selvittäminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• soveltaa organisaation hakeutuvien ja erityispalvelujen palvelustrategiaa tai -suunnitelmaa</li> <li>• selvittää hakeutuvien palvelujen kohdeyhteisöjä ja -ryhmiä sekä heidän palvelutarpeitaan ja palvelupaikkojaan</li> <li>• selvittää erityispalveluja tarvitsevien yksittäisten asiakkaiden palvelutarpeita sekä palvelujen käytön esteitä</li> <li>• selvittää erityisaineistojen ja -laitteiden ja apuvälineiden tarpeen ja käytön sekä tekee tarvittaessa hankintaehdotuksia</li> <li>• ottaa vastaan ja hyödyntää hakeutuvia ja erityispalveluja koskevaa asiakas- ja muuta palautetta</li> <li>• hyödyntää hakeutuvien palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa kirjaston yhteistyökumppaneita mukaan lukien mahdolliset kolmannen sektorin toimijat</li> <li>• soveltaa palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa luottamuksellisuuteen ja salassapitoon liittyä ohjeita</li> </ul>

Palveluviestintä	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiedottaa kirjaston hakeutuvista ja erityispalveluista asiakkaille ja yhteistyökumppaneille</li> </ul>

- informoi esteettömyysasioista ja erityispalveluista henkilökuntaa ja auttaa heitä tunnistamaan erilaisia palvelutarpeita
- suunnittelee ja valmistaa asiakkaita varten esittelymateriaalia erityispalveluista tai -aineistoista myös verkkoon.

**Opiskelija valmistele ja toteuttaa palvelutapahtuman kohderyhmälle.**

Aineiston ja laitteiston valinta ja esittelyn valmistelu palvelutapahtumaa varten	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valikoi ja kokoaa aineistoa ja laitteistoa palvelutapahtuman tai palvelu- käynnin kohderyhmän ja -paikan mukaan</li> <li>• varaa tai tilaa tarvittavaa aineistoa ja laitteistoa</li> <li>• valmistautuu esittelemään aineiston, laitteiston ja kirjaston muut erityispalvelut</li> </ul>

Palvelutapahtuman toteuttaminen asiakkaan/ asiakasryhmän luona	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selvittää yksittäistä palvelutapahtumaa koskevat tarpeet ja toiveet</li> <li>• suunnittelee palvelutapahtuman sisällön, aikataulun ja kustannusarvion</li> <li>• sopii palvelutapahtuman toteuttamisesta yhteistyökumppaneiden tai muiden siihen osallistuvien kanssa</li> <li>• toteuttaa yksin tai yhdessä muiden kanssa asiakasryhmälle suunnatun palvelutapahtuman heille sopivassa paikassa tai tilassa.</li> </ul>

**Opiskelija tukee ja opastaa asiakkaita erityispalvelujen käytössä.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• auttaa tarvittaessa asiakkaita saamaan erityispalvelujen käyttöoikeuksia</li> <li>• opastaa ja tukee asiakkaita palvelujen, laitteiden ja apuvälineiden käytössä</li> <li>• huolehtii palvelujen käyttöohjeiden ymmärrettävyydestä</li> <li>• palvelee asiakkaita joustavasti ja asiakaslähtöisesti yksilöllisten palvelu- tarpeiden mukaisesti</li> <li>• hyödyntää kirjastoverkoston asiakkaita palvellessaan.</li> </ul>

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tuottamalla hakeutuvia ja erityisryhmien palveluja. Ammattitaito osoitetaan selvittämällä palvelutarpeita, tiedottamalla palveluista, valmistelemalla ja toteuttamalla palvelutapahtuman (kuten koti- tai laituskirjastokäynnin tai muun vierailun) sekä tukemalla erityisasiakkaita palvelujen käytössä.

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

## **2.4. Kokoelmatyö, 25 osp (200460)**

### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

- valita aineistoa
- hankkia aineistoa
- saattaa aineiston käyttökuuntoon
- tehdä aineiston varastointiin ja poistoon kuuluvat tehtävät.

## Arviointi

### Opiskelija valitsee aineistoa.

Aineistovalinnan tietoperusta ja tehtävät	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa valintaa tehdessään kirjaston kokoelmapolitiikan valintaa koskevia periaatteita</li> <li>• osallistuu kokoelman kehittämiseen</li> <li>• tekee sovittuja valinnan työtehtäviä oman organisaationsa työnjaon mukaan</li> <li>• noudattaa hankintabudjettia ja toimii kustannustietoisesti</li> <li>• huomioi kokoelman käyttöasteen tehdessään aineiston valintaa</li> <li>• hyödyntää valinnassa asiakaspalautetta, asiakasrakennetta, toimintaympäristöä sekä kehysorganisaatiota koskevaa tietoa</li> <li>• seuraa aktiivisesti, perehtyy ja hyödyntää aineiston julkaisutuotantoa ja tarjontaa koskevaa tietoa</li> <li>• käyttää työssään e-aineiston ja muiden aineistotyyppien valintamenetelmiä</li> <li>• osallistuu e-aineiston käyttöönotto tai koekäyttövaiheen tehtäviin</li> </ul>

Hankintayhteistyö	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy ja osallistuu organisaationsa muiden organisaatioiden kanssa sopimaan hankintayhteistyöhön</li> <li>• soveltaa kokoelmien yhteiskäytön periaatteita valintaa tehdessään</li> <li>• osallistuu valintaan liittyvien kustantaja- ja muiden asiakassuhteiden hoitamiseen.</li> </ul>

### Opiskelija hankkii aineistoa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa kirjaston kokoelmapolitiikan hankintaa koskevia periaatteita hankintatehtävissä</li> <li>• hankkii perustiedot kirjaston aineiston tarjouspyyntö- ja kilpailuttamiskäytännöistä</li> <li>• noudattaa e-aineiston konsortio- ja lisenssisopimuksia koskevia periaatteita</li> <li>• tekee sovittuja hankinnan työtehtäviä oman organisaationsa työnjaon mukaan</li> <li>• käyttää hankinnoissa kirjastojärjestelmää tai organisaation muita hankintavälineitä</li> <li>• noudattaa tekijänoikeuksiin, sopimuksiin ja lisensseihin liittyvää tietoa hankinnan tehtäviä suorittaessaan</li> <li>• käsittelee laskuja ja tekee niiden asiatarkeituuksia</li> <li>• hoitaa tilausten seurantaan sekä reklamaatioita</li> <li>• hoitaa kausijulkaisujen saapumisvalvontaa ja niiden käyttöön liittyviä tehtäviä.</li> </ul>

### Opiskelija saattaa aineiston käyttökuntoon.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• valmistelee aineiston käyttökuntoon ja varmistaa e-aineiston saatavuuden asiakkaille</li><li>• noudattaa organisaation periaatteita hankintojen kuvailutietojen osalta</li><li>• kunnostaa kokoelmaa</li></ul>

### Opiskelija tekee aineiston varastointiin ja poistoon kuuluvat tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• soveltaa kokoelman poistopolitiikkaa arvioidessaan sekä karsintaa ja poistoja tehdessään</li><li>• osallistuu aineiston varastointia tai muihin varastoihin lähettämistä koskevaan suunnitteluun</li><li>• seuraa kokoelman käyttöastetta ja varaustilannetta poistoja tehdessään</li><li>• organisoi poistomyynnin tai -jakelun.</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä kokoelmatyössä. Ammattitaito osoitetaan aineiston valinta-, varastointi-, poisto- ja hankintatehtävissä sekä saattamalla aineisto käyttökuntoon.

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

## 2.5. Mediaohjaus, 25 osp (200461)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hankkia organisaation mediaohjaukseen liittyvät tiedot ja suunnitella mediaohjausta
- antaa kirjaston käytön ja mediataitojen opastusta
- järjestää mediaohjausta kohdennetuille asiakasryhmille.

### Arviointi

**Opiskelija hankkii organisaation mediaohjauspalveluihin liittyvät tiedot ja suunnittelee mediaohjauspalveluja.**

Mediaohjauspalveluihin liittyvät tiedot	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää käytössä olevia mediaohjaus- tai mediakasvatussuunnitelmia tai kirjaston ja koulun yhteistyösuunnitelmia</li><li>• soveltaa mediaohjauspalveluja järjestäessään ikärajiin, tekijänoikeuksiin, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä säännöksiä ja ohjeita ja opastaa niitä aktiivisesti myös asiakkaille</li><li>• selvittää ja huomioi asiakaslähtöisesti mediaohjauspalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa eri kohderyhmien</li></ul>

	<p>palvelutarpeen, teknisen ja sisällöllisen taitotason sekä yleisimmin käytössä olevat mediavälineet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy uusien tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ja sovellusten käyttöön</li> <li>• perehtyy median eri muotoihin, sisältöihin ja käyttötapoihin</li> </ul>
--	---

<b>Mediaohjauspalvelujen suunnittelu</b>	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehdyttää henkilöstöä mediaohjauksen periaatteisiin ja palveluihin</li> <li>• tekee aktiivisesti yhteistyötä muiden mediaohjausta tai -kasvatusta tarjoavien toimijoiden kanssa</li> <li>• hyödyntää asiakkaiden omatoimisuutta mediaohjauksen toteutuksessa.</li> </ul>

**Opiskelija antaa asiakkaille kirjaston käytön ja mediataitojen opastusta.**

<b>Kirjaston palvelujen ja käytön opastaminen</b>	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa kirjastopalvelujen esittelyyn ja kirjastonkäytön opetukseen (ml. verkkopalvelujen käyttö) liittyvän ryhmäopastuksen</li> <li>• laati kirjaston käytön opastusmateriaalia verkkoon</li> </ul>

<b>Mediataitojen opastaminen</b>	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa sähköisen asioinnin opastuksen</li> <li>• suunnittelee ja toteuttaa sosiaalisen median (ml. sen eettisten periaatteiden) käytön opastuksen</li> </ul>

<b>Tieto- ja viestintäteknisten laitteiden ja sovellusten opastaminen</b>	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehdyttää henkilökunta sekä opastaa yksittäisiä asiakkaita eri tietoteknisten laitteiden käytössä</li> <li>• toteuttaa tietoteknisten laitteiden käytön ryhmäopastuksen.</li> </ul>

**Opiskelija järjestää mediaohjausta kohdennetuille asiakasryhmille.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa kahden eri kohderyhmän palvelutarpeiden mukaista mediaohjausta</li> <li>• toteuttaa lukemista edistäviä kirjaesittelyjä, näyttelyn tai tapahtuman</li> <li>• opastaa monilukutaitoon</li> <li>• opastaa ja auttaa vastuulliseen aineiston tuottamiseen, tallentamiseen ja jakamiseen mediaympäristössä.</li> </ul>

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla tietojen ja kirjastopalveluissa mediaohjaustehtävissä. Ammattitaito osoitetaan hankkimalla tietoa

mediaohjauspalvelun tueksi, suunnittelemalla palveluja, opastamalla kirjaston käyttöä ja mediataitoja asiakkaille sekä toteuttamalla kohdennetulle asiakasryhmälle mediaohjauspalvelua.

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

## 2.6. Oppimisen palvelut, 25 osp (200462)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia oppimisen tieto- ja kirjastopalveluissa
- toteuttaa suunnittelemansa palvelujen käytön ja tiedonhallintataitojen opetuksen
- palveluasiakkaita oppimisen tietoympäristössä.

### Arviointi

Opiskelija toimii oppimisen tieto- ja kirjastopalveluissa.

Oppimisympäristössä toimimisen periaatteet	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää monipuolisesti oppimisympäristöä ja siihen kuuluvia tiloja, laitteita, ohjelmistoja ja aineistoa</li> <li>• toimii työssään noudattaen aineiston ja laitteiden käyttöä sääteleviä sopimuksia ja lisenssejä sekä tekijänoikeus- ja muita säädöksiä</li> <li>• osallistuu oppimisen palvelujen kehittämiseen opetusta ohjaavaa materiaalia hyödyntäen</li> <li>• osallistuu sisältöjen tuottamiseen ja verkkopalveluiksi muokkaamiseen</li> </ul>

Asiakasviestintä	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa aineiston, laitteiston tai ohjelmiston esittelyn kirjastotiloissa ja verkkoympäristössä</li> <li>• suunnittelee ja toteuttaa oppimisen palveluihin liittyvän tilaisuuden ohjelman ja aikataulun sekä tuottaa oheismateriaalin</li> <li>• suunnittelee ja toteuttaa asiakasviestintää eri viestintäkanavia käyttäen</li> <li>• toteuttaa oman kirjaston toimintaa tukevia asiakaskyselyitä itsenäisesti tai yhteistyössä oman organisaation muun henkilökunnan kanssa</li> <li>• ottaa vastaan ja hyödyntää asiakaspalautetta käyttäjiltä ja organisaatioltaan</li> </ul>

Opiskelija toteuttaa suunnittelemansa palvelujen käytön ja tiedonhallintataitojen opetuksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opastaa kokoelmien ja kirjaston palvelujen käytössä joko paikalla olevia ryhmiä tai verkossa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa suunnittelemaansa tiedonhallintataitojen opetusta yhteistyössä opetushenkilöstön tai muun yhteistyötahon kanssa pedagogista lähestymistapaa noudattaen.</li> </ul>
--	---

### Opiskelija palvelee asiakkaita oppimisen tietoympäristössä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>toimii ja palvelee tuloksellisesti asiakkaita oppimisen tietoympäristössä</li> <li>ohjaa asiakkaita käyttämään itsenäisesti heidän tiedontarpeidensa kannalta keskeisiä painettuja ja sähköisiä tiedonlähteitä</li> <li>tekee asiakkaille tiedonhakuja ja tuottaa tietopalveluja</li> <li>käyttää luetteloinnin ja sisällönkuvailun keskeisiä apuneuvoja ja oppaita</li> <li>laatii oppimisen palveluja koskevia tilastoja ja raportteja.</li> </ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla oppimisen tieto- ja kirjastopalveluissa. Ammattitaidon osoittamiseksi opiskelija suunnittelee palveluja, viestii niistä asiakkaille, opastaa asiakasryhmiä sekä palvelee asiakkaita. Tiedonhallintataitojen opetus ja palvelujen käytön opastus toteutetaan vähintään kahdelle kohderyhmälle.

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

## 2.7. Tapahtumatuotanto, 25 osp (200463)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella tapahtuman ja laatia sille kustannusarvion
- valmistella ja toteuttaa tapahtuman
- arvioida tapahtuman valmistelua ja toteutusta

### Arviointi

Opiskelija suunnittelee tapahtuman ja laatii sille kustannusarvion.

Tapahtuman suunnittelu	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>ideoi ja perustelee tapahtuman teemaa ja kohderyhmää sekä siihen liitettävää kirjastoaineistoa</li> <li>selvittää, mitä kirjastoaineistoa tapahtumassa voi hyödyntää</li> <li>suunnittelee tapahtuman sisältöä ja tuotantoaikataulua</li> <li>määrittelee tapahtuman osallistuja- tai yleisötavoitetta</li> <li>selvittää tapahtuman valmisteluun ja toteutuksen mukaan tulevia asiakkaita ja muita yhteistyökumppaneita</li> </ul>

Tapahtuman kustannusarvio	
Opiskelija	

Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee tapahtuman kustannusarvion annetun määrärahan puitteissa</li> <li>• selvittää ja hakee tarvittaessa ulkopuolista rahoitusta</li> <li>• kartoittaa esiintyjien ja tapahtuman oheismateriaalin saatavuuden</li> </ul>
----------------------------------	---

Suunnitelmien hyväksyntä	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hyväksyttää perustellun suunnitelman ja kustannusarvion organisaatiossaan</li> </ul>

**Opiskelija valmistelelee ja toteuttaa tapahtuman.**

Esiintyjien, tilojen ja varusteiden hankkiminen	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tilaa esiintyjä ja muita tapahtuman tuottamiseen osallistuvia toimijoita</li> <li>• valmistelelee tapahtuman järjestämiseen liittyviä sopimuksia</li> <li>• tilaa tai kokoaa oheismateriaalia ja huolehtii sen jakamisesta tai esille- panosta tapahtuman yhteydessä</li> <li>• suunnittelee ja varaa sopivan tilan ja sen varusteet</li> <li>• selvittää tilavuokran, esiintymispalkkioiden tai muiden kustannusten määrän</li> <li>• varaa tai tilaa tarvittaessa äänentoisto- ja muut tarvittavia laitteita ja tarpeistoa</li> <li>• määrittelee tapahtumien toteutukseen osallistuvien tehtäviä ja vastuita</li> </ul>

Tekijänoikeus- ja lupa- asioiden hoitaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selvittää ja tarvittaessa hoitaa tekijänoikeuskorvauksia</li> <li>• selvittää ja tarvittaessa hoitaa lupa-asioita ja vakuutuksia</li> <li>• hoitaa tarvittaessa yhteyksiä poliisi-, palo- ja pelastusviranomaisiin</li> <li>• varmistaa tilaisuuden ja tilan esteettömyyden</li> </ul>

Tapahtuman markkinointi	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee markkinointikanavia ja suunnittelee markkinoinnin aikataulua</li> <li>• huolehtii ulkoasultaan riittävän hyvästä, tehokkaasta ja oikeasisältöisestä markkinoinnista</li> <li>• hoitaa tarvittaessa yhteyksiä mediaan</li> </ul>

Tapahtuman toteutus	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii omalta osaltaan tapahtuman ohjelman onnistumisesta suunnitelmien mukaan</li> <li>• osallistuu yleisön viihtymisestä huolehtimiseen</li> <li>• huolehtii tarvittaessa esiintyjä varten tehtävistä toimenpiteistä</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii tapahtuman tuottamiseen osallistuneiden kiittämisestä ja muista jälkitoimenpiteistä.</li> </ul>
--	--

### Opiskelija arvioi tapahtuman valmistelua ja toteutusta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kerää ja dokumentoi tapahtumaa koskevaa yleisöpalautetta sekä sen tuottamiseen osallistuneiden palautetta</li> <li>• huolehtii mediaseurannasta</li> <li>• kerää tapahtumaa koskevaa markkinointi- ja muuta aineistoa</li> <li>• arvioi budjetin sopivuutta ja toteutumista</li> <li>• kirjaa tapahtuman onnistumiset ja puutteet sekä sille asetettujen tavoitteiden saavuttamisen</li> <li>• kokoaa tapahtumaa koskevia tilastotietoja ja muuta dokumenttiaineistoa</li> <li>• laatii tapahtumaa koskevan raportin.</li> </ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tuottamalla kulttuuritapahtuman kirjastossa. Ammattitaidon osoittamiseksi opiskelija suunnittelee tapahtuman ja sen kustannusarvion, valmistelee ja toteuttaa tapahtuman sekä arvioi tapahtuman valmistelun ja toteutuksen.

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

## 2.8. Tutkijapalvelut ja erikoiskirjastojen tietopalvelut, 25 osp (200464)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- huolehtia tutkijapalveluiden tai erikoiskirjastopalveluiden asiointi- ja työympäristön toimivuudesta
- opastaa asiakkaita ja tuottaa aineisto- ja tietopalveluja.

### Arviointi

Opiskelija huolehtii tutkijapalveluiden ja erikoiskirjastopalveluiden asiointi- ja työympäristön toimivuudesta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää sujuvasti työssä tarvittavia tiloja, laitteita, ohjelmistoja ja aineistoa</li> <li>• hyödyntää työssään organisaation aihealueeseen kuuluvaa julkaisutoimintaa ja sen eri julkaisukanavia</li> <li>• käyttää vaivattomasti ja tarkoituksenmukaisesti eri viestintäkanavia</li> <li>• hyödyntää työssään organisaation tuottamaa materiaalia</li> <li>• toimii ja palvelee asiakkaita suomeksi tai ruotsiksi ja englanniksi</li> <li>• toimii yhteistyössä organisaation muun henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden kanssa palveluja tuottaessaan</li> <li>• toimii organisaation arvojen ja strategian mukaisesti tuottaessaan palveluja eri asiakasryhmille</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa työssään tiedon ja aineiston välitystä sääteleviä periaatteita mukaan lukien tekijänoikeudelliset periaatteet ja lisenssiehdot</li> <li>• ottaa vastaan ja hyödyntää asiakkaiden palautetta</li> <li>• toteuttaa oman kirjaston toimintaa tukevia käyttäjäkyselyitä yhteistyössä organisaation muun henkilökunnan kanssa.</li> </ul>
--	---

### Opiskelija opastaa asiakkaita ja tuottaa aineisto- ja tietopalveluja.

Asiakkaiden opastus	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tunnistaa asiakkaiden palvelutarpeen ja ohjaa asiakkaita oikeaan palveluun tai oikealle asiantuntijalle</li> <li>• ohjaa asiakkaita käyttämään itsenäisesti heidän tiedontarpeidensa kannalta keskeisiä painettuja ja sähköisiä tiedonlähteitä</li> <li>• opastaa kirjaston palvelujen ja aineistojen käytössä kahta eri kanavaa käyttäen</li> <li>• käyttää työssään kirjaston verkkomateriaalia ja esittelee sitä asiakkaille</li> </ul>

Aineisto- ja tietopalvelut	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• päivittää tietoja kirjaston verkkomateriaaleihin</li> <li>• käyttää työssään kirjaston tietojärjestelmiä ja tallentaa niihin sisältöä</li> <li>• luettelee ja indeksoi aineistoa oman kirjaston tietokantaan</li> <li>• tekee asiakkaan toimeksiannosta tiedonhakuja</li> <li>• suunnittelee ja toteuttaa aineistoesittelyjä kirjastotiloissa ja verkossa</li> <li>• laatii palveluja koskevia tilastoja ja raportteja</li> <li>• suunnittelee tilaisuuksien ohjelmia ja aikatauluja</li> <li>• tuottaa oheismateriaalia.</li> </ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla tutkimuksen tai erikoisalojen kirjasto- ja tietopalveluissa tieteellisissä kirjastoissa tai erikoiskirjastoissa. Ammattitaito osoitetaan huolehtimalla asiointi- ja työympäristön toimivuudesta, asiakkaita opastaen ja aineisto- ja tietopalveluja tuottaen.

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

## 2.9. Viestintä ja markkinointi, 25 osp (200465)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- selvittää viestinnän ja markkinoinnin periaatteet
- viestiä ja markkinoida asiakkaille
- viestiä työyhteisössä ja sidosryhmille.

## Arviointi

### Opiskelija selvittää viestinnän ja markkinoinnin periaatteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• perehtyy organisaation viestintä- ja markkinointisuunnitelmaan tai periaatteisiin, viestintää koskeviin ohjeisiin sekä viestinnän eettisiin periaatteisiin siten, että kykenee toiminnassaan niitä noudattamaan</li><li>• perehtyy viestintään ja markkinointiin kohdennettuun kustannusarvioon ja seuraa sen toteutumista</li><li>• perehtyy viranomais- ja kriisiviestinnästä annettuihin ohjeisiin siten, että tarvittaessa osaa toimia niitä noudattaen</li><li>• selvittää viestinnän kohderyhmät sekä heidän tavoittamiseen käytettävät viestintäkanavat</li><li>• seuraa, miten omasta organisaatiosta viestitään eri medioissa</li><li>• arvioi viestintä- ja markkinointitoimien tavoitteiden saavuttamista</li><li>• toteuttaa organisaation toimintaa kehittävän asiakaskyselyn yhteistyössä kirjaston henkilökunnan kanssa.</li></ul>

### Opiskelija viestii ja markkinoi asiakkaille.

Viestinnän periaatteiden noudattaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• laatii monikanavaista materiaalia organisaation palveluista ja toiminnasta eri kohderyhmille noudattaen organisaation viestintä- ja markkinointisuunnitelmia tai ohjeita</li><li>• tuottaa asiatyylisiä tekstiä lähdeaineistoa hyödyntäen ja lähdetiedot oikein merkiten</li><li>• käyttää viestiessään selkeää kieltä hyödyntäen kielenhuoltoon tarjolla olevaa apua</li><li>• huolehtii viestien visuaalisesta tyylistä</li><li>• noudattaa viestintää ja markkinointia koskevia eettisiä periaatteita ja tekijän- oikeussäädöksiä</li></ul>

Viestintäkanavien käyttö	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• viestii verkossa sujuvasti</li><li>• laatii tiedotteita, esitteitä, mainoksia tai muuta printtaviestintää kustannustehokkaasti</li><li>• toimii puheviestintätilanteissa asiallisesti ja ilmaisten sanottavansa selkeästi tilanteeseen sopivaa kieltä käyttäen</li><li>• käsittelee asiakaspalautteet ilman tarpeetonta viivästymistä ja vastaa palautteeseen asiakkaan toivomaa kanavaa käyttäen</li><li>• osallistuu markkinointikampanjan suunnitteluun</li><li>• osallistuu organisaation mainos- ja markkinointimateriaalin tilaamiseen ja jakamiseen</li><li>• huolehtii kirjaston opasteiden ajantasaisuudesta ja selkeydestä.</li></ul>

### Opiskelija viestii työyhteisössä ja sidosryhmille.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• viestii henkilöstölle organisaation ajankohtaisista asioista tarkoitukseen soveltuvia kanavia käyttäen</li></ul>

- laatii sisäisen viestinnän verkkotiedotteita
- noudattaa organisaation ohjeita sisäisestä viestinnästä
- toiminnallaan vahvistaa sisäisen viestinnän vuorovaikutteisuuutta
- perehdyttää muuta henkilöstöä viestinnän ja markkinoinnin toimiin ja sisältöihin
- osallistuu kirjaston sidosryhmäviestinnän suunnitteluun ja toteutukseen mukaan lukien päättäväviestintään osallistumisen
- laatii kirjaston toimintaa kuvaavaa tiedotusmateriaalia keskeisille sidosryhmille.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä viestinnän ja markkinoinnin tehtäviä yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Opiskelija tuottaa viestintä- ja markkinointimateriaalia vähintään kahdelle eri asiakas- ja sidosryhmälle verkko- ja printtimateriaalina. Hän toimii suullista puheviestintää edellyttävissä viestintätilanteissa sekä osallistuu toimipaikan visuaalisesta ilmeestä huolehtimiseen. Tutkinnon suorittaminen edellyttää markkinointikampanjan suunnitteluun sekä markkinointimateriaalien hankintaan osallistumista. Lisäksi opiskelijan tulee voida toteuttaa asiakaskysely.

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

## 2.10. Kirjastoautopalvelut, 65 osp (200458)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella ja toteuttaa kirjastoautopalveluja
- arvioida, raportoida ja huolehtia kirjastoauton huoltotoimista
- kuljettaa kirjastoautoa.

### Arviointi

**Opiskelija suunnittelee ja toteuttaa kirjastoautopalveluja.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kartoittaa kirjastoauton kannalta keskeisiä asiakasryhmiä ja niiden palvelun tarpeita</li> <li>• osallistuu kirjastoautopalvelujen, mm. reittien suunnitteluun ja toteutukseen toimien joustavasti erilaisten asiakasryhmien palvelutarpeiden ja olosuhteiden mukaan.</li> </ul>

### Kirjastoautossa työskentely

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii itsenäisesti palvelujen sujuvuudesta aikataulujen puitteissa</li> <li>• huolehtii oma-aloitteisesti turvallisuudesta, siisteydestä ja viihtyisyydestä kirjastoautossa</li> <li>• käyttää kirjastoauton tietoteknisiä ja muita laitteita ja niiden sovelluksia itsenäisesti</li> <li>• käyttää tarvittaessa kirjastoauton ohjekirjoja</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>tekee itsenäisiä ratkaisuja yllättävissä tilanteissa ja tiedottaa niistä oma-aloitteisesti.</li> </ul>
--	---

Työskentely yhteistyössä koko kirjasto-organisaation kanssa	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>ohjaa asiakkaita koko kirjastoverkoston palveluihin</li> <li>välittää tietoa kirjastoauton eri asiakasryhmien palvelutarpeista esimiehelle ja muihin kirjastoyksiköihin.</li> </ul>

#### Opiskelija arvioi, raportoi ja huolehtii kirjastoauton huoltotoimista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa kirjastoauton päivittäisen tarkistuksen ja tarvittavat huolto-toimet</li> <li>tulkitsee kirjastoauton vikailmoituksia</li> <li>tuntee käytössä olevan kirjastoauton tekniset ominaisuudet</li> <li>huolehtii auton määräaikaishuoltoon, tarvittaviin korjauksiin ja katsastamiseen viemisestä.</li> </ul>

#### Opiskelija kuljettaa kirjastoautoa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>on suorittanut C-ajokorttiluokan ajo-oikeuden</li> <li>on suorittanut kuorma-autonkuljettajilta edellytettävän kuljetusalan perustason ammattipätevyyden</li> <li>kuljettaa kirjastoautoa turvallisesti ja aikataulussa pysyen.</li> </ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä kirjastoauton palvelutapahtumissa, joissa hän hyödyntää tietotekniikkaa ja muita laitteita. Lisäksi opiskelija seuraa kirjastoauton huoltotoimien tarvetta.

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

## 2.11. Kuljetusalan perustason ammattipätevyys, 10 osp (101192)

### Tavoitteet

#### 1. TURVALLISUUSSÄÄNTÖIHIN PERUSTUVA JÄRKEVÄN AJOKÄYTTÄYTYMISEN PARANTAMINEN

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt

1.1 Tavoite on tuntea voimansiirron ominaisuudet sen käytön optimoimiseksi

Keskeiset sisällöt:

vääntömomenttiin, tehoon ja moottorin ominaiskulutukseen liittyvät käyrät, käyntinopeus-mittarin optimi käyttö, vaihteiston välityssuhteeseen liittyvät kaaviot.

1.2 Tavoite on tuntea hallintalaitteiden tekniset ominaisuudet ja toiminta ajoneuvon hallitsemiseksi, kulumisen minimoimiseksi ja toimintahäiriöiden ennalta ehkäisemiseksi

Keskeiset sisällöt:

Hydraulisten jarrupiirien erityisominaisuudet, jarrujen ja hidastinten käyttörajoitukset, jarrujen ja hidastimen yhteiskäyttö, nopeuden ja vaihteiston välityssuhteen yhteyden parantaminen, ajoneuvon inertian hyödyntäminen, hidastus- ja jarrutuskeinojen käyttö alamäessä, toimenpiteet toimintahäiriön varalle.

1.3 Tavoite on osata optimoida polttoaineen käyttö

Keskeiset sisällöt:

Polttoaineen käytön optimointi soveltamalla kohtien 1.1 ja 1.2 tietotaitoa.

1.4 Tavoite on osata kuormittaa ajoneuvo turvallisuussääntöjen ja ajoneuvon tarkoituksenmukaisen käytön mukaisesti

Keskeiset sisällöt:

Ajoneuvon liikkeessä vaikuttavat voimat, vaihteiston välityssuhteiden käyttö ajoneuvon kuorman ja tieprofiilin mukaan, ajoneuvon tai ajoneuvoyhdistelmän hyötykuorman määrittäminen, hyötytilavuuden määrittäminen, kuormituksen jakautuminen, akselin ylikuormituksen seuraukset, ajoneuvon vakaus ja painopiste, pakkausten ja kuormalavojen tyypit, tärkeimmät lukitusta edellyttävät tavaraluokat, kiilaus- ja lukitusmenetelmät, lukitushihnojen käyttö, lukituslaitteiden tarkistus, käsittelylaitteiden käyttö, suojaotteiden asettaminen ja poistaminen.

1.5 Tavoite on pystyä huolehtimaan matkustajien turvallisuudesta ja mukavuudesta

Keskeiset sisällöt:

Pitkittäisten ja poikittaisten liikkeiden hallinta, tienkäytön jakaminen, sijainti ajoradalla, pehmeä jarrutus, akselinylityksen hallinta, erityisinfrastruktuurien käyttö (julkiset alueet, erikoiskaistat), turvallisen ajamisen ja kuljettajan muiden tehtävien välisten ristiriitojen ratkaiseminen, vuorovaikutus matkustajien kanssa, tiettyjen matkustajaryhmien kuljettamiseen liittyvät erityispiirteet (vammaiset, lapset)

1.6 Tavoite on osata kuormittaa ajoneuvo turvallisuussääntöjen ja ajoneuvon tarkoituksenmukaisen käytön mukaisesti

Keskeiset sisällöt:

Ajoneuvon liikkeessä vaikuttavat voimat, vaihteiston välityssuhteiden käyttö ajoneuvon kuorman ja tieprofiilin mukaan, ajoneuvon tai ajoneuvoyhdistelmän hyötykuorman määrittäminen, kuormituksen jakautuminen, akselin ylikuormituksen seuraukset, ajoneuvon vakaus ja painopiste.

## 2. SÄÄNNÖSTÖN SOVELTAMINEN

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt

2.1 Tavoite on tuntee tieliikenteen sosiaalinen ympäristö ja siihen liittyvä säännöstö

Keskeiset sisällöt:

Kuljetusalan enimmäistyöajat; asetusten (ETY) nro 3820/85 ja (ETY) nro 3821/85 periaatteet, soveltaminen ja seuraukset; seuraamukset ajopiirturin käyttämättä jättämisestä, virheellisestä käytöstä tai väärentämisestä; tieliikenteen sosiaalisen ympäristön tunteminen: kuljettajan oikeudet ja velvollisuudet perustason ammattipätevyyden ja jatkokoulutuksen osalta.

2.2 Tavoite on tuntee tavarankuljetusta koskeva säännöstö

Keskeiset sisällöt:

Kuljetusluvat, tavarankuljetusta koskevien vakiosopimusten velvoitteet, kuljetussopimukseen kuuluvien asiakirjojen laadinta, kansainvälisten kuljetusluvat, tavarankansainvälisessä tiekuljetuksessa käytettävästä rahtisopimuksesta tehdyn yleissopimuksen (CRM-sopimuksen) velvoitteet, kansainvälisen rahtikirjan laadinta, rajanylitys, huolitsijat, tavaroiden mukana olevat erityisasiakirjat.

2.3 Tavoite on tuntea matkustajien kuljetusta koskeva säännöstö

Keskeiset sisällöt:

erityisryhmien kuljettaminen, bussien turvalaitteet, turvavyöt, ajoneuvon kuormitus

### 3. TERVEYS, TIE- JA YMPÄRISTÖTURVALLISUUS, PALVELU, LOGISTIIKKA

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt

3.1 Tavoite on tiedostaa liikenteeseen ja työtapaturmiin liittyvät riskit

Keskeiset sisällöt:

Kuljetusalan työtapaturmien tyypit, tieliikenteen onnettomuustilastot, raskaiden ajoneuvojen ja linja-autojen osallisuus onnettomuuksiin, inhimilliset, aineelliset ja taloudelliset seuraukset

3.2 Tavoite on pystyä ennalta ehkäisemään rikollisuus ja salamatkustajien kuljetus

Keskeiset sisällöt:

Yleinen informaatio, seuraukset kuljettajien kannalta, torjuntatoimenpiteet, tehtävät tarkastukset, kuljettajien vastuuseen liittyvä lainsäädäntö

3.3 Tavoite on pystyä ennalta ehkäisemään fyysiset riskit

Keskeiset sisällöt:

Ergonomiaperiaatteet: riskialttiit liikkeet ja asennot, fyysinen kunto, käsittelyharjoitukset, henkilökohtaiset suojavarusteet.

3.4 Tavoite on tiedostaa fyysisen ja henkisen suorituskyvyn merkitys

Keskeiset sisällöt:

Terveellisen ja tasapainoisen ruokavalion periaatteet, alkoholin vaikutukset, lääkkeet ja muut käyttäytymiseen vaikuttavat aineet, väsymyksen ja stressin oireet, syyt ja vaikutukset, työn ja levon perusrhythmin keskeinen merkitys.

3.5 Tavoite on kyetä arvioimaan hätätilanteita

Keskeiset sisällöt:

Toiminta hätätilanteessa: tilanteen arviointi, tilanteen pahenemisen estäminen, avun kutsuminen paikalle, loukkaantuneiden auttaminen ja ensiavun antaminen, toimenpiteet tulipalon varalta, raskaan tavaraliikenteen ajoneuvossa olevien ja bussimatkustajien evakuoiminen, kaikkien matkustajien turvallisuudesta huolehtiminen, väkivaltatilanteissa toimiminen, vahinkoilmoituksen laadinnan periaatteet.

3.6 Tavoite on osata käyttäytyä yrityksen imagoa tukevalla tavalla

Keskeiset sisällöt:

Kuljettajan käyttäytyminen ja yrityksen imago: kuljettajan työn laadun merkitys yritykselle, kuljettajan eri roolit, kuljettajan työssään kohtaamat henkilöt, ajoneuvon kunnossapito, työn organisointi, riidan seuraukset kaupallisella ja taloudellisella tasolla.

3.7 Tavoite on tuntea tavarankuljetusten taloudellinen ympäristö ja markkinajärjestelmä

Keskeiset sisällöt:

Tiekuljetukset suhteessa muihin kuljetusmuotoihin (kilpailu, rahtaajat), tiekuljetusten eri toimintamuodot (muiden lukuun tehtävät kuljetukset, kuljetuksiin liittyvät toiminnot), kuljetusyritysten päätyyppien ja kuljetuksiin liittyvien toimintojen organisaatiot, erityiskuljetusmuodot (säiliökuljetukset, kylmäkuljetukset jne.), alan kehitys (palvelujen monipuolistaminen, rautatie-maantiekuljetukset, alihankinnat jne.)

3.8 Tavoite on tuntea matkustajakuljetusten taloudellinen ympäristö ja markkinajärjestelmä

Keskeiset sisällöt:

Tiekuljetukset suhteessa muihin kuljetusmuotoihin (raideliikenne, yksityisautot), tiekuljetusten eri toimintamuodot, maan rajojen ylittäminen (kansainvälinen liikenne), matkustajayritysten päätyyppien organisaatiot.

## Ammattitaitovaatimukset

Opiskelijan on suoritettava Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2003/59/EY maanteiden tavaraj- ja henkilöliikenteen kuljettajien vaatimusten mukaisesti sellaisena kuin se on viety Suomen kansalliseen lainsäädäntöön (L 320/2017 ja A 434/2018) . Laki 320/2017 ja Asetus 434/2018 on määritelty mm. tarkemmin määräykset ennakoivan ajon koulutuksesta.

Perustason ammattipätevyyden hankkimiseen sisältyy opetusta kaikissa tässä opintokokonaisuudessa tai tutkinnon osassa luetelluissa oppi-aineissa. Tämän perustason ammattipätevyyteen liittyvän koulutustason keston on oltava 280 tuntia. Kunkin opiskelijan on saatava vähintään 20 tuntia henkilökohtaista ajo-opetusta.

Perustason ammattipätevyyden nopeutettuun koulutukseen on sisällytettävä opetusta kaikissa tässä opintokokonaisuudessa tai tutkinnon osassa luetelluissa oppiaineissa. Sen keston on oltava 140 tuntia. Kunkin opiskelijan on saatava vähintään 10 tuntia henkilökohtaista ajo-opetusta.

Linja-auton kuljettajien perustason ammattipätevyyden suorittamisen yhteydessä toteutetaan myös matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 181/2011, *EU:n linja-autoliikenteen matkustajien oikeuksia koskeva asetus*, 16 artiklan 1 kohdan b alakohdassa tarkoitettu vammaisuuteen liittyvää tietoisuutta lisäävä koulutus.

Direktiivin mukaiselle koulutukselle tulee olla kansallisen valvovan viranomaisen lupa.

Oppiaineluettelon osat 1.1 1.2 1.3 2.1 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 ja 3.6 ovat pakollisia kaikille direktiivin mukaisille tavaraj- ja henkilöliikenteen kuljettajille ja osat, 1.4; 2.2; ja 3.7 ovat pakollisia suoritettaessa tavaraliikenteen ammattipätevyyttä ja osat 1.5 1.6 2.3 ja 3.8 suoritettaessa henkilöliikenteen ammattipätevyyttä.

## Arviointi

Koe suoritetaan, kun säädetty opetus on saatu. Koe saadaan suorittaa vaiheittain ammatillisessa koulutuksessa. Koe on kirjallinen. Koe saadaan järjestää suullisesti tutkinnon yhteydessä tai jos se erityisestä syystä, kuten opiskelijan lukihäiriön vuoksi, katsotaan tarpeelliseksi. Kokeen on sisällettävä vähintään yksi kysymys oppiaineiden jokaista tavoitetta kohden. Kokeen kaikista kysymyksistä pitää olla yhteensä vähintään 75 % oikein. Kokeen kieli on suomi tai ruotsi, jollei opetus- ja kulttuuriministeriön koulutuksen järjestämisluvasta muuta johdu. Kokeen arvioijalla on oltava tehtävän edellyttämä asiantuntemus ja ammattitaito.

Perustason ammattipätevyyskoulutukseen sisältyvä teoriakoe ja perustason ammattipätevyyskoe voidaan suorittaa vaiheittain tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehuksesta annetun lain (93/2017) 1 §:ssä tarkoitetun tutkinnon tai osaamiskokonaisuuden suorittamisen sisältävässä ammatillisessa koulutuksessa, jonka kesto on vähintään kuusi kuukautta ja enintään kolme vuotta.

Kokeet voidaan järjestää opetus- ja kulttuuriministeriön hyväksymässä koulutuskeskuksessa osana ammatillista kuljettajakoulutusta. Perustason ammattipätevyyskoulutukseen sisältyvien teoriakokeiden järjestämisestä ja valvonnasta sekä koetta koskevien todistusten antamisesta vastaa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 531/2017, 120 §:n 3 momentin 1 kohdassa tarkoitettu työelämätoimikunta.

### 3. Kirjastopalvelujen osaamisala

Opiskelija osaa toimia kirjaston asiakaspalvelussa asiakkaiden neuvonnassa, palvelujen käytön opastuksessa sekä aineistojen lainaus- ja palautustehtävissä Hän osaa hakea asiakkaiden tarvitsemaa tietoa sekä tukea asiakkaita itsenäisessä tiedonhankinnassa. Lisäksi opiskelijan osaaminen painottuu valinnaisuuksien mukaan, jolloin se voi olla esimerkiksi kokoelmatyöhön, mediaohjaukseen, tapatumatuotantoon, erikoiskirjastopalveluihin, viestintään ja markkinointiin tai oppimisen palveluihin liittyvää osaamista.

## 4. Kirjastoautopalvelujen osaamisala

Opiskelija osaa toimia kirjaston asiakaspalvelussa asiakkaiden neuvonnassa, palvelujen käytön opastuksessa sekä aineistojen lainaus- ja palautustehtävissä. Hän osaa suunnitella ja toteuttaa kirjastoautopalveluja, kuljettaa kirjastoautoa ja huolehtia kirjastoauton hullosta. Opiskelijalla on kuljetusalan perustason ammattipätevyys. Lisäksi opiskelijan osaaminen painottuu valinnaisuuksien mukaan, jolloin se voi olla esimerkiksi kokoelmatyöhön, mediaohjaukseen, tapatumatuotantoon, erikoiskirjastopalveluihin, viestintään ja markkinointiin tai oppimisen palveluihin liittyvää osaamista.