

# **Liiketoiminnan perustutkinto**



# Liiketoiminnan perustutkinto

## Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Tutkinnon suorittajalla on asiakaslähtöistä liiketoimintaosaamista, viestintä- ja vuorovaikutusosaamista, kielitaitoa sekä talouden hallinnan osaamista. Hän toimii erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä ja verkostoituu ammatillisesti. Hänellä on perusvalmiudet yrittäjyyteen ja valmiudet kehittyä lähiesimiestehtäviin. Tutkinnon suorittaneella on valmiudet uusien tuotteiden ja palveluiden sekä asiakaskokemuksen kehittämiseen. Opiskelija voi valintojensa pohjalta hankkia osaamista esimerkiksi seuraavilta alueilta:

- asiakaspalvelu, myynti ja palvelumuotoilu
- kirjanpito, palkanlaskenta, laskutus ja reskontran hoitaminen
- kirjastopalveluissa toimiminen
- projektissa toimiminen ja tapahtumatuotanto
- markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto
- henkilöstön tukipalvelut ja logistiikkapalvelut
- finanssipalvelut ja asiakkuuksien hoitaminen
- yritystoiminnan suunnittelu ja yrityksessä toimiminen.

## Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Liiketoiminnan osaajia tarvitaan työelämässä kaikilla eri aloilla. Perustutkinnon suorittaminen mahdollistaa monipuolisesti yrityksen tai muun organisaation työtehtävissä toimimisen. Tutkinnon suorittanut voi työskennellä esimerkiksi asiakaspalvelun ja myynnin, markkinointiviestinnän, palvelumuotoilun, talouden, toimisto- tai kirjastopalvelujen tehtävissä erilaisissa organisaatioissa.

|                                 |                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Perusteen nimi</b>           | Liiketoiminnan perustutkinto          |
| <b>Määräyksen diaarinumero</b>  | OPH-5162-2021                         |
| <b>Korvattavat määräykset</b>   | OPH-2697-2017                         |
| <b>Koulutukset</b>              | Liiketoiminnan perustutkinto (331101) |
| <b>Tutkintonimikkeet</b>        | Merkonomi (10059)                     |
| <b>Voimaantulo</b>              | 01.08.2022                            |
| <b>Voimassaolon päättyminen</b> | 31.07.2024                            |
| <b>Pdf luotu</b>                | 16.01.2024                            |

# Sisältö

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Tutkinnon muodostuminen. . . . .                                       | 1   |
| 2. Tutkinnon osat. . . . .                                                | 4   |
| 2.1. Asiakaspalvelu, 20 osp (106374). . . . .                             | 4   |
| 2.2. Tuloksellinen toiminta, 20 osp (106390). . . . .                     | 7   |
| 2.3. Työyhteisössä toimiminen, 15 osp (106391). . . . .                   | 9   |
| 2.4. Asiakkuuksien hoitaminen, 30 osp (106375). . . . .                   | 13  |
| 2.5. Finanssipalvelut, 30 osp (106376). . . . .                           | 15  |
| 2.6. Henkilöstön tukipalvelut, 15 osp (106377). . . . .                   | 18  |
| 2.7. Kirjanpito, 30 osp (106378). . . . .                                 | 20  |
| 2.8. Kirjaston tieto- ja opastamispalvelut, 30 osp (106379). . . . .      | 21  |
| 2.9. Kirjastopalveluissa toimiminen, 30 osp (106380). . . . .             | 24  |
| 2.10. Laskutus ja reskontra, 15 osp (106381). . . . .                     | 27  |
| 2.11. Logistiikkapalvelut, 15 osp (106382). . . . .                       | 30  |
| 2.12. Markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto, 30 osp (106383). . . . . | 31  |
| 2.13. Myynti, 30 osp (106384). . . . .                                    | 34  |
| 2.14. Palkanlaskenta, 30 osp (106385). . . . .                            | 37  |
| 2.15. Palvelumuotoilu, 15 osp (106386). . . . .                           | 40  |
| 2.16. Projektissa toimiminen, 15 osp (106387). . . . .                    | 42  |
| 2.17. Tapahtumatuotanto, 15 osp (106388). . . . .                         | 44  |
| 2.18. Tilinpäätöskirjaukset, 15 osp (106389). . . . .                     | 47  |
| 2.19. Yrityksessä toimiminen, 15 osp (106733). . . . .                    | 48  |
| 2.20. Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp (106732). . . . .               | 50  |
| 2.21. Huippuosaajana toimiminen, 15 osp (106730). . . . .                 | 51  |
| 2.22. Ilmastovastuullinen toiminta, 15 osp (106735). . . . .              | 54  |
| 2.23. Kansainvälisessä työympäristössä toimiminen, 15 osp (106734). . .   | 55  |
| 2.24. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp (106731). . . . .       | 57  |
| 2.25. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp (106727). . . . .      | 59  |
| 2.26. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 6 osp (106728). . . . .  | 81  |
| 2.27. Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen, 9 osp (106729). . . . .          | 86  |
| 3. Osaamisen arviointi. . . . .                                           | 98  |
| 4. Liite 1. Arvoperusta. . . . .                                          | 99  |
| 5. Liite 2. Luvat ja pätevyydet. . . . .                                  | 100 |



# 1. Tutkinnon muodostuminen

Liiketoiminnan perustutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. Tutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (145 osaamispistettä) ja yhteisistä tutkinnon osista (35 osaamispistettä). Tutkintoon sisältyy kolme pakollista tutkinnon osaa: Asiakaspalvelu, Tuloksellinen toiminta ja Työyhteisössä toimiminen (55 osaamispistettä). Valinnaisuus mahdollistaa erilaiset opintopolut, joissa voi painottua esimerkiksi asiakaspalvelu- ja myyntiosaaminen, taloushallinto-osaaminen tai kirjastopalvelujen osaaminen. Liiketoiminnan perustutkinnon tutkintonimike on merkonomi.

| AMMATILLISET TUTKINNON OSAT   145 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Pakolliset tutkinnon osat   55 osp</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Asiakaspalvelu, 20 osp, <b>P</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Tuloksellinen toiminta, 20 osp, <b>P</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Työyhteisössä toimiminen, 15 osp, <b>P</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>Valinnaiset tutkinnon osat I   55-90 osp</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Asiakkuuksien hoitaminen, 30 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Finanssipalvelut, 30 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Henkilöstön tukipalvelut, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Kirjanpito, 30 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| Kirjaston tieto- ja opastamispalvelut, 30 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Kirjastopalveluissa toimiminen, 30 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Laskutus ja reskontra, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Logistiikkapalvelut, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto, 30 osp                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Myynti, 30 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Palkanlaskenta, 30 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Palvelumuotoilu, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Projektissa toimiminen, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Tapahtumatuotanto, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Tilinpäätöskirjaukset, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Yrityksessä toimiminen, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Valinnaiset tutkinnon osat II   0-35 osp</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Huippuosaajana toimiminen, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Ilmastovastuullinen toiminta, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| Kansainvälisessä työympäristössä toimiminen, 15 osp                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta   5-15 osp</b><br><br><i>Tutkintoon voi valita tutkinnon perusteissa määritellyn ammatillisen tutkinnon osan tai osia toisesta ammatillisen perustutkinnon, ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon perusteesta.</i> |  |
| <b>Korkeakouluopinnot   5-15 osp</b><br><br><i>Tutkinnon osa sisältää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja.</i>                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>Yhteisten tutkinnon osien osa-alueita, lukio-opintoja tai muita jatko-opintovalmiuksia tukevia opintoja   1-25 osp</b>                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa   5-15 osp</b>                                                                                                                                                                                                                                              |  |

*Tutkinnon osa tai osat sisältävät työelämän paikallisten tarpeiden mukaista osaamista, joka soveltuu useamman kuin yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin ammatillisissa tutkinnon osissa.*

#### **YHTEISET TUTKINNON OSAT | 35 OSP**

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

Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp

Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 6 osp

Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen, 9 osp

#### **Yhteisten tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet | 9 osp**

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

## 2. Tutkinnon osat

### 2.1. Asiakaspalvelu, 20 osp (106374)

#### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua asiakaspalveluun osana asiakaslähtöistä liiketoiminnan kokonaisuutta
- palvella sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita eri kanavissa hyödyntäen kielitaitoaan
- edistää omalla työllään asiakastytytyvääisyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta.

#### Arviointi

**Opiskelija valmistautuu asiakaspalveluun osana asiakaslähtöistä liiketoiminnan kokonaisuutta.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii tietoa organisaation toimintaympäristöstä</li><li>• hankkii tietoa organisaation asiakasryhmistä</li><li>• ymmärtää asiakaslähtöisyyden toimintamallin omassa organisaatiossaan</li><li>• ymmärtää organisaation palvelukonseptin</li><li>• valmistautuu palvelutilanteisiin</li><li>• tunnistaa oman työtehtävänsä merkityksen palvelukonseptin osana</li></ul>                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii tietoa organisaation toimintaympäristöstä ja kilpailutilanteesta</li><li>• suunnittelee työtään erilaisten asiakkaiden tarpeita huomioiden</li><li>• valmistautuu palvelutilanteisiin itsenäisesti</li><li>• toimii asiakaslähtöisesti</li><li>• toimii organisaation palvelukonseptin mukaisesti</li><li>• ymmärtää oman työtehtävänsä merkityksen osana myönteistä asiakaskokemusta</li></ul>                                                                  |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii tietoa organisaation toimintaympäristöstä, kilpailutilanteesta ja asiakaslähtöisen liiketoiminnan kokonaisuudesta</li><li>• valmistautuu vaihteleviin palvelutilanteisiin itsenäisesti</li><li>• toimii asiakaslähtöisesti ja löytää kehittämiskohteita asiakaslähtöisessä toiminnassa</li><li>• esittää perusteltuja kehittämis ehdotuksia palvelukonseptiin</li><li>• ymmärtää oman työtehtävänsä merkityksen osana asiakaslähtöistä liiketoimintaa.</li></ul> |

Opiskelija palvelee sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita eri kanavissa hyödyntäen kielitaitoaan.

| Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 1                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet tavanomaisissa kanavissa, palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>kertoo omasta suoriutumisestaan palvelutilanteissa</li> <li>huomioi työssään asiakastietoihin liittyvät säädökset ja ohjeet</li> </ul>                                                                                                                          |
| Tyydyttävä 2                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Hyvä 3                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet eri kanavissa, palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa</li> <li>käyttää asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet</li> </ul>                                                                                                                                         |
| Hyvä 4                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kiitettävä 5                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet ymmärtäen kokonaispalvelutarpeen, palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>hoitaa haasteellisia palvelutilanteita eri kanavissa</li> <li>arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa ja löytää kehittämiskohteita</li> <li>käyttää ennakoivasti asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet.</li> </ul> |

| Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tyydyttävä 1                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet tavanomaisissa kanavissa, palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>kertoo omasta suoriutumisestaan palvelutilanteissa</li> <li>huomioi työssään asiakastietoihin liittyvät säädökset ja ohjeet</li> </ul>                                                                                           |
| Tyydyttävä 2                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 3                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet eri kanavissa, palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa</li> <li>käyttää asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet</li> </ul>                                                                                              |
| Hyvä 4                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kiitettävä 5                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet ymmärtäen kokonaispalvelutarpeen, palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>hoitaa haasteellisia palvelutilanteita eri kanavissa</li> <li>arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa ja löytää kehittämiskohteita</li> <li>käyttää ennakoivasti asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet.</li> </ul> |

| Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tyydyttävä 1                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet tavanomaisissa kanavissa, hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä</li> <li>kertoo omasta suoriutumisestaan palvelutilanteissa</li> <li>huomioi työssään asiakastietoihin liittyvät säädökset ja ohjeet</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| Tyydyttävä 2                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hyvä 3                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet eri kanavissa, hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä</li> <li>arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa</li> <li>käyttää asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet</li> </ul>                                                                                                                                    |
| Hyvä 4                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kiitettävä 5                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet ymmärtäen kokonaispalvelutarpeen, palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>hoitaa haasteellisia palvelutilanteita eri kanavissa</li> <li>arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa ja löytää kehittämiskohteita</li> <li>käyttää ennakoivasti asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet.</li> </ul> |

| Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tyydyttävä 1                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet tavanomaisissa kanavissa, hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä</li> <li>kertoo omasta suoriutumisestaan palvelutilanteissa</li> <li>huomioi työssään asiakastietoihin liittyvät säädökset ja ohjeet</li> </ul>                                                                                                                |
| Tyydyttävä 2                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Hyvä 3                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet eri kanavissa, hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä</li> <li>arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa</li> <li>käyttää asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| Hyvä 4                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kiitettävä 5                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>hoitaa palvelutilanteet ymmärtäen kokonaispalvelutarpeen, palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä</li> <li>hoitaa haasteellisia palvelutilanteita eri kanavissa</li> <li>arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa ja löytää kehittämiskohteita</li> <li>käyttää ennakoivasti asiakastietoja työssään huomioiden niihin liittyvät säädökset ja ohjeet.</li> </ul> |

**Opiskelija edistää omalla työllään asiakastyytyväisyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä omassa työssään</li><li>• ottaa huomioon myönteisen asiakaskokemuksen merkityksen omassa työssään</li><li>• hoitaa jälkitoimet ohjeiden mukaisesti</li></ul>                          |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• ymmärtää asiakastyytyväisyyden merkityksen asiakaskohtaamisissa</li><li>• toimii omassa työssään myönteistä asiakaskokemusta edistäen</li><li>• hoitaa jälkitoimet ohjeiden mukaisesti</li></ul>                                             |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää asiakaskokemusten vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen ja liiketoimintaan</li><li>• hoitaa jälkitoimet itsenäisesti ja ohjeita noudattaen</li><li>• seuraa asiakastyytyväisyyttä ja löytää perusteltuja kehittämiskohteita</li></ul> |

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä asiakaspalvelutehtävissä. Opiskelija osoittaa alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa kielitaustan pohjalta. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## **2.2. Tuloksellinen toiminta, 20 osp (106390)**

### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

- kuvata organisaation liiketoimintamallin ja kustannusrakenteen
- selvittää toiminnan tuottoja ja kustannuksia
- laskea toimintaa kuvaavia tunnuslukuja kannattavuuden osatekijät huomioiden.

## Arviointi

**Opiskelija kuvaa organisaation liiketoimintamallin ja kustannusrakenteen.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>tuntee yhteiskunnan talouden muodostumisen</li> <li>tunnistaa oman yksikkönsä tai organisaationsa perusprosessit</li> <li>ymmärtää tuloksellisen toiminnan eri näkökulmia huomioiden laadun, kestävän kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan</li> <li>kuvaa ohjattuna oman organisaationsa kustannusrakenteen työvälineohjelmia hyödyntäen</li> <li>tunnistaa oman toimintansa vaikutuksen kustannuksiin</li> </ul>                                                    |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ymmärtää yhteiskunnan talouden muodostumisen</li> <li>kuvaa oman yksikkönsä tai organisaationsa perusprosessit</li> <li>kuvaa oman organisaationsa prosesseja laadun, kestävän kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan näkökulmasta</li> <li>kuvaa oman organisaationsa kustannusrakenteen työvälineohjelmia hyödyntäen</li> <li>tunnistaa oman toimintansa vaikutuksen kustannuksiin ja tulokselliseen toimintaan</li> </ul>                                           |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ymmärtää yhteiskunnan talouden muodostumisen ja eri toimijoiden roolit</li> <li>esittää oman yksikkönsä tai organisaationsa perusprosessit ja niiden väliset yhteydet</li> <li>arvioi oman organisaationsa prosesseja laadun, kestävän kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan osalta</li> <li>kuvaa organisaation kustannusrakenteen ja siihen vaikuttavat tekijät</li> <li>arvioi oman toimintansa vaikutukset kustannuksiin ja tulokselliseen toimintaan.</li> </ul> |

**Opiskelija selvittää toiminnan tuottoja ja kustannuksia.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>selvittää organisaation tuottoja ja kustannuksia</li> <li>hankkii tietoa oman organisaationsa tuloksellisen toiminnan suunnittelusta</li> </ul>                                            |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ymmärtää organisaation rahavirtoja</li> <li>osallistuu tuloksellisen toiminnan suunnitteluun tai seurantaan</li> </ul>                                                                     |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>selvittää organisaation rahavirtoja ja rahan tarvetta</li> <li>osallistuu budjetin suunnitteluun ja seurantaan</li> <li>osallistuu talous- ja rahoitussuunnitelman laatimiseen.</li> </ul> |

**Opiskelija laskee toimintaa kuvaavia tunnuslukuja kannattavuuden osatekijät huomioiden.**

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>tuntee kannattavuuteen vaikuttavia keskeisiä tekijöitä omassa työtehtävässään</li><li>ymmärtää hinnan muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä</li><li>laatii ohjatusti tuotteen tai palvelun katetuottolaskelman</li></ul>                               |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>tuntee kannattavuuteen vaikuttavat tekijät omassa organisaatiossa</li><li>ymmärtää hinnan muodostumiseen vaikuttavat tekijät</li><li>laatii tuotteelle tai palvelulle katetuottolaskelman</li></ul>                                                   |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>laskee ja arvioi kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja</li><li>osaa arvioida ja vertailla toiminnan kannattavuutta suhteessa toimialan kannattavuuteen</li><li>ymmärtää tuotteen tai palvelun hinnan muutoksen vaikutukset kannattavuuteen.</li></ul> |

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla erilaisissa käytännön työtehtävissä ja selvittäen organisaation toiminnan tuloksellisuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## **2.3. Työyhteisössä toimiminen, 15 osp (106391)**

### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

- toimia työorganisaationsa toimintaperiaatteiden mukaisesti ja ymmärtää henkilöstön roolin osana kehittyvää työyhteisöä
- toimia työyhteisön tai tiimin jäsenenä muuttuvissa vuorovaikutustilanteissa
- arvioida omaa työsuoritustaan ja asettaa osaamiselleen kehittämistavoitteita
- verkostoitua ammatillisesti ja kehittää työyhteisön toimintaa
- viestiä työhönsä liittyvistä asioista työvälineohjelmia ja viestintäkanavia käyttäen.

## Arviointi

**Opiskelija toimii työorganisaationsa toimintaperiaatteiden mukaisesti ja ymmärtää henkilöstön roolin osana kehittyvää työyhteisöä.**

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tietää työorganisaationsa toimintaperiaatteet</li><li>• selvittää työsuhteen ehdot ja työelämän pelisäännöt ja toimii niiden mukaisesti</li><li>• noudattaa oman työyhteisönsä toimintatapoja</li><li>• tunnistaa oman roolinsa osana työyhteisön toimintaa ja työhyvinvointia</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• ymmärtää työorganisaationsa toimintaperiaatteet</li><li>• ymmärtää työsuhteen ehdot ja työelämän pelisäännöt ja toimii niiden mukaisesti</li><li>• noudattaa oman työyhteisönsä toimintatapoja ja käyttää monipuolisia tiedonhankintakanavia</li><li>• ymmärtää oman roolinsa ja työnsä merkityksen osana työyhteisön tuloksellista toimintaa ja työhyvinvointia</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tunnistaa työelämän muutokset ja niiden vaikutukset oman alansa työtehtäviin</li><li>• ymmärtää työorganisaationsa toimintaperiaatteet ja henkilöstön rooliin organisaation menestystekijänä</li><li>• ymmärtää työsuhteen ehdot ja työelämän pelisäännöt ja toimii niiden mukaisesti</li><li>• noudattaa oman työyhteisönsä sovittuja toimintatapoja ja löytää luovia ratkaisuja työyhteisön toiminnan kehittämiseen</li><li>• hyödyntää monipuolisesti eri tiedonhankintakanavia</li><li>• ymmärtää oman roolinsa, työnsä merkityksen ja organisaation toimintaperiaatteet osana työyhteisön tuloksellista toimintaa ja työhyvinvointia.</li></ul> |

**Opiskelija toimii työyhteisön tai tiimin jäsenenä muuttuvissa vuorovaikutustilanteissa.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>tuntee yhdessä toimimisen ja tiimityön periaatteita</li> <li>toimii työyhteisössä sujuvassa vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa</li> <li>osallistuu avoimesti työyhteisön keskustelu- ja neuvottelutilanteisiin</li> <li>ylläpitää omaa hyvinvointiaan työssä</li> <li>toimii työssään eettisesti sekä työturvallisuus- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti noudattaen vaitiolovelvollisuusohjeita</li> </ul>                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa muuttuvissa työtilanteissa huomioiden organisaation toimintakulttuurin</li> <li>toimii rakentavasti erilaisissa yhteistyö- ja vuorovaikutustilanteissa</li> <li>osallistuu aktiivisesti organisaation keskustelu- ja neuvottelutilanteisiin</li> <li>ylläpitää omalla toiminnallaan työyhteisön hyvinvointia</li> <li>toimii työssään eettisesti sekä työturvallisuus- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti ja viestii noudattaen vaitiolovelvollisuusohjeita</li> </ul>                           |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>rakentaa omalla toiminnallaan sujuvaa yhteistyötä eri toimijoiden kesken huomioiden liike-elämän tavat ja organisaation toimintakulttuurin</li> <li>toimii joustavasti ja ratkaisukeskeisesti yhteistyö-, neuvottelu- ja vuorovaikutustilanteissa ja osaa asettua toisen yksilön asemaan</li> <li>edistää omalla toiminnallaan työyhteisön hyvinvointia sekä työturvallisuutta</li> <li>toimii työssään eettisesti sekä työturvallisuus- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti ja viestii noudattaen vaitiolovelvollisuusohjeita.</li> </ul> |

**Opiskelija arvioi omaa työsuoritustaan ja asettaa osaamiselleen kehittämistavoitteita.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>arvioi omaa työsuoritustaan ja toimintaansa työyhteisössä</li> <li>osallistuu palautekeskusteluun</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>arvioi omaa työsuoritustaan ja toimintaansa työyhteisössä</li> <li>löytää kehittämiskohteita omassa toiminnassaan</li> <li>osallistuu palautekeskusteluihin ja asettaa itselleen kehittämistavoitteita</li> </ul>                                                                            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>arvioi omaa työsuoritustaan ja toimintansa tuloksellisuutta</li> <li>ottaa vastaan ja antaa rakentavaa palautetta</li> <li>tekee itselleen osaamisen kehittämissuunnitelman</li> <li>ymmärtää itsensä johtamisen ja elinikäisen oppimisen merkityksen työelämässä menestymiselle.</li> </ul> |

## Opiskelija verkostoituu ammatillisesti ja kehittää työyhteisön toimintaa.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>tunnistaa työtehtäväänsä liittyviä sosiaalisia verkostoja</li><li>valitsee työhönsä sopivan sosiaalisen viestintäkanavan ja luo itselleen ammatillisen profiilin</li><li>osallistuu jonkun työhönsä liittyvän verkoston toimintaan</li></ul>                                 |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>ylläpitää aktiivisesti ammatillista profiiliaan</li><li>osallistuu työhönsä liittyviin sosiaalisiin verkostoihin työtehtävänsä edellyttämällä tavalla</li><li>osallistuu aloitteellisesti työyhteisön kehittämiseen yhdessä muiden kanssa</li></ul>                          |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>hyödyntää toiminnassaan erilaisia ammatillisia verkostoja</li><li>toimii aloitteellisesti ammatillisissa verkostoissa</li><li>löytää perusteltuja kehittämiskohteita työyhteisöstä ja vie niitä eteenpäin</li><li>ylläpitää aktiivisesti ammatillista profiiliaan.</li></ul> |

## Opiskelija viestii työhönsä liittyvistä asioista työvälineohjelmia ja viestintäkanavia käyttäen.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>viestii työhön liittyvistä asioista sekä suullisesti että kirjallisesti</li><li>käyttää työnsä kannalta keskeisiä tietojärjestelmiä ja työvälineohjelmia</li><li>käsittelee ja tuottaa ohjattuna organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>viestii monipuolisesti työhön liittyvistä asioista sekä suullisesti että kirjallisesti</li><li>käyttää ja hyödyntää joustavasti organisaation tietojärjestelmiä, työvälineohjelmia ja erilaisia digitaalisia kanavia</li><li>käyttää viestinnässään eri välineitä turvallisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>noudattaa viestinnässä, asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation ohjeita</li></ul>                                                                                          |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>viestii kohderyhmän huomioiden työhön liittyvistä asioista sekä suullisesti että kirjallisesti</li><li>valitsee eri tilanteisiin soveltuvimmat työ- ja viestintävälineet ja hyödyntää niitä monipuolisesti</li><li>hyödyntää viestinnässä luovasti erilaisia digitaalisia kanavia</li><li>noudattaa viestinnässä, asiakirjojen, rekistereiden ja raporttien laatimisessa, käsittelyssä, arkistoinnissa ja hävittämisessä organisaation ohjeita ja tietoturvaan sekä tietosuojalainsäädäntöön liittyviä ohjeita.</li></ul> |

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla työyhteisössä työryhmän tai tiimin jäsenenä ja viestimällä työyhteisölleen tai sidosryhmilleen työvälineohjelmia

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

## 2.4. Asiakkuuksien hoitaminen, 30 osp (106375)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hankkia tietoa toimialasta ja toimipaikan palveluympäristöstä
- suunnitella käytännön myynti- tai palvelutyötään
- hoitaa asiakkuuksia monikanavaisesti
- hyödyntää tietojärjestelmiä työssään.

### Arviointi

Opiskelija hankkii tietoa toimialasta ja toimipaikan palveluympäristöstä.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• esittelee asiakaskokemuksiin vaikuttavia osatekijöitä</li><li>• tuntee toimialan eri toimijoita</li><li>• tunnistaa oman työnsä merkityksen kannattavan asiakkuuden ja organisaation toiminnan kannalta</li></ul>                                                                                                                                                                       |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• ottaa työssään huomioon asiakaskokemuksiin vaikuttavat osatekijät</li><li>• kartoittaa merkittävimmät kilpailijat tai toimijat</li><li>• arvioi oman työnsä merkitystä kannattavan asiakkuuden ja organisaation toiminnan kannalta</li></ul>                                                                                                                                            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• ymmärtää asiakaskokemuksiin vaikuttavat osatekijät ja kehittää omaa toimintaansa nämä huomioiden</li><li>• kartoittaa merkittävimmät kilpailijat tai toimijat ja analysoi niiden vaikutusta oman organisaation toimintaan</li><li>• arvioi oman työnsä merkitystä kannattavan asiakkuuden ja organisaation toiminnan kannalta ja arvioi, miten voi vaikuttaa kannattavuuteen.</li></ul> |

**Opiskelija suunnittelee käytännön myynti- tai palvelutyötään.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee työtään organisaation ohjeiden ja keskeisten tavoitteiden mukaisesti</li> <li>• työskentelee huomioiden erilaiset asiakkuudet ja palvelumallit</li> <li>• noudattaa työhönsä liittyviä sopimuksia</li> </ul>                                                                                        |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee työtään organisaation tavoitteiden mukaisesti</li> <li>• työskentelee tavoitteellisesti huomioiden erilaiset asiakkuudet ja palvelumallit</li> <li>• noudattaa työhönsä liittyviä sopimuksia</li> </ul>                                                                                             |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee työtään organisaation tavoitteiden mukaisesti kehittämällä omaa toimintaansa</li> <li>• työskentelee huomioiden erilaiset asiakkuudet ja palvelumallit ja kehittää omaa toimintaansa niiden mukaisesti</li> <li>• noudattaa työhönsä ja organisaation toimintaan vaikuttavia sopimuksia.</li> </ul> |

**Opiskelija hoitaa asiakkuuksia monikanavaisesti.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii organisaation palvelu- ja asiakkuusprosessien mukaisesti</li> <li>• osallistuu asiakkuuksien hoitoon</li> <li>• kontakti asiakkaita organisaation ohjeiden mukaisesti</li> <li>• kohtaa asiakkaita eri tilanteissa palvelualttiisti</li> <li>• hoitaa asiakaspalautetilanteita tarpeen mukaan ohjausta</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii organisaation palvelu- ja asiakkuusprosessien mukaisesti</li> <li>• hoitaa asiakkuuksia asiakastietoa hyödyntäen</li> <li>• kontakti asiakkaita organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti</li> <li>• kohtaa asiakkaita eri tilanteissa ratkaisukeskeisesti ja palvelualttiisti</li> <li>• hoitaa asiakaspalautetilanteita</li> </ul>                                                                                                                                |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii organisaation palvelu- ja asiakkuusprosessien mukaisesti itsenäisesti ja tarvittaessa muita ohjaten</li> <li>• hoitaa asiakkuuksia asiakassuhdetta tavoitteellisesti kehittämällä</li> <li>• kontakti asiakkaita oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti</li> <li>• kohtaa asiakkaita eri tilanteissa ratkaisukeskeisesti ja palvelualttiisti</li> <li>• hoitaa asiakaspalautetilanteita itsenäisesti ja ohjaten tarvittaessa muita.</li> </ul> |

## Opiskelija hyödyntää tietojärjestelmiä työssään.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• raportoi työstään hyödyntäen sovittua organisaation tietojärjestelmää</li><li>• seuraa ryhmän jäsenenä toiminnan kannalta keskeisiä tunnuslukuja</li><li>• huolehtii ohjatusti siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan</li><li>• päivittää ohjatusti asiakastietoja tietojärjestelmään organisaation käytänteiden ja tietoturvaohjeistusten mukaisesti</li></ul>                                                        |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• raportoi työnsä tuloksista hyödyntäen organisaation eri tietojärjestelmiä</li><li>• seuraa ryhmän jäsenenä toiminnan kannalta keskeisiä tunnuslukuja ja arvioi tuloksellisuutta</li><li>• huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja saatavilla</li><li>• päivittää asiakastietoja tietojärjestelmään organisaation käytänteiden ja tietoturvaohjeistusten mukaisesti</li></ul>                                                      |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• raportoi työnsä tuloksista hyödyntäen organisaation tietojärjestelmiä monipuolisesti</li><li>• seuraa ja arvioi organisaatiolle keskeisiä tunnuslukuja ja ymmärtää, kuinka tuloksellisuutta parannetaan</li><li>• huolehtii itsenäisesti siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja saatavilla</li><li>• päivittää itsenäisesti asiakkuustietoja tietojärjestelmään organisaation käytänteiden ja tietoturvaohjeistusten mukaisesti.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

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

## 2.5. Finanssipalvelut, 30 osp (106376)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hankkia tietoa finanssimarkkinoiden toiminnasta ja finanssialan palveluista
- kartoittaa henkilöasiakkaan finanssipalvelujen tarpeita elämänkaaren eri vaiheissa
- esitellä ja myydä asiakkaan tarpeisiin sopivia finanssipalveluja
- hoitaa palvelutilanteen jälkitoimet.

## Arviointi

**Opiskelija hankkii tietoa finanssimarkkinoiden toiminnasta ja finanssialan palveluista.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>seuraa ohjattuna finanssialaan tai työtehtäviin liittyvää informaatiota ja tiedotteita</li> <li>hyödyntää ohjatusti omissa työtehtävissä tarvittavaa finanssialaan ja finanssipalveluihin liittyvää perustietoa ja ottaa huomioon niihin liittyviä riskejä</li> <li>tekee ohjattuna finanssipalveluihin ja työhönsä liittyviä valmisteluja</li> </ul>                                          |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>seuraa finanssialaan tai työtehtäviin liittyvää informaatiota ja tiedotteita</li> <li>hyödyntää omissa työtehtävissä tarvittavaa finanssialaan ja finanssipalveluihin liittyvää perustietoa ja ottaa huomioon niihin liittyviä riskejä</li> <li>tekee finanssipalveluihin liittyviä valmisteluja</li> </ul>                                                                                    |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>hakee itsenäisesti finanssialaan tai työtehtäviin liittyvää informaatiota, tiedotteita ja tilastoja eri lähteistä</li> <li>hyödyntää oma-aloitteisesti työtehtävissä tarvittavaa finanssialaan ja finanssipalveluihin liittyvää perustietoa ja ottaa huomioon niihin liittyviä riskejä</li> <li>tekee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti finanssipalveluihin liittyviä valmisteluja.</li> </ul> |

**Opiskelija kartoittaa henkilöasiakkaan finanssipalvelujen tarpeita elämänkaaren eri vaiheissa.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>tuntee finanssipalveluiden erilaisia asiakasryhmiä</li> <li>kartoittaa ohjatusti asiakkaiden tavanomaisia pankki- ja rahoituspalvelu- tai vakuutus- ja eläkepalvelutarpeita</li> <li>huomioi työtehtävässään finanssipalveluihin liittyvät säädökset, määräykset ja ohjeet</li> </ul>                                   |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>tuntee finanssipalveluiden asiakkuuksia ja tavanomaiset asiakasryhmät</li> <li>kartoittaa asiakkaiden pankki- ja rahoituspalvelu- sekä vakuutus- tai eläkepalvelutarpeita</li> <li>huomioi työtehtävässään finanssipalveluihin liittyvät säädökset, määräykset ja ohjeet</li> </ul>                                     |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>tuntee erilaisia finanssipalveluiden asiakkuuksia ja asiakasryhmiä</li> <li>kartoittaa erilaisten asiakkaiden pankki- ja rahoituspalvelu- sekä vakuutus- tai eläkepalvelutarpeita elämänkaaren eri vaiheissa</li> <li>huomioi työtehtävässään finanssipalveluihin liittyvät säädökset, määräykset ja ohjeet.</li> </ul> |

### Opiskelija esittelee ja myy asiakkaan tarpeisiin sopivia finanssipalveluja.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii finanssialan organisaation palvelukonseptin mukaisesti</li><li>• esittelee asiakkaalle eettisesti finanssipalveluja huomioiden hyötyjä ja riskejä</li><li>• arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii finanssialan organisaation palvelukonseptin mukaisesti</li><li>• esittelee, neuvoo tai myy asiakkaalle eettisesti ja vastuullisesti finanssipalveluratkaisuja</li><li>• kertoo asiakkaalle esittelemänsä finanssipalvelun hyödyt ja riskit huomioiden asiakkaan taloudellisen toimeentulon ja turvallisuuden</li><li>• arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa</li></ul>                                                                                          |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii itsenäisesti finanssialan organisaation palvelukonseptin mukaisesti</li><li>• esittelee, neuvoo tai myy oma-aloitteisesti, eettisesti ja vastuullisesti finanssipalveluratkaisuja</li><li>• kertoo oma-aloitteisesti ja vastuullisesti asiakkaalle esittelemiensä finanssipalvelujen hyödyt ja riskit huomioiden asiakkaan taloudellisen toimeentulon ja turvallisuuden</li><li>• arvioi omaa suoriutumistaan palvelutilanteissa ja löytää kehittämiskohteita.</li></ul> |

### Opiskelija hoitaa palvelutilanteen jälkitoimet.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• ohjaa asiakkaan tarvittaessa lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle</li><li>• hoitaa jälkitoimet, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta</li></ul>                                                                                                                                                                        |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• ohjaa asiakkaan tarvittaessa lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle sekä hyödyntää asiantuntijaverkostoa</li><li>• hoitaa ohjeistuksen mukaiset sovitut jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa</li><li>• arvioi omaa suoriutumistaan jälkitoimien hoitamisessa</li></ul>                                              |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• ohjaa asiakkaan tarvittaessa lisäpalvelun tarjoajalle tai muulle asiantuntijalle sekä hyödyntää asiantuntijaverkostoa vaihtelevissa palvelutilanteissa</li><li>• tekee ohjeistuksen mukaiset sovitut jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa</li><li>• seuraa asiakastytyytyväisyyttä ja löytää kehittämiskohteita.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä työskentelemällä finanssialan palvelutehtävissä tai tekemällä finanssipalveluihin liittyviä myyntityn, asiakaspalvelun tai myyntityn tuen työtehtäviä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.6. Henkilöstön tukipalvelut, 15 osp (106377)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa henkilöstön tai muiden tukipalvelujen työtehtäviä
- tuottaa raportteja ja asiakirjoja
- toimia yhteyshenkilönä henkilöstön ja eri yhteistyötahojen välillä.

### Arviointi

**Opiskelija hoitaa henkilöstön tai muiden tukipalvelujen työtehtäviä.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa henkilöstö- tai muita tukipalvelutehtäviä saaden ajoittain ohjausta</li><li>• avustaa tilaisuuksien tai kokousten järjestelyissä</li></ul>                                                                                                                         |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa henkilöstö- tai muita tukipalvelutehtäviä</li><li>• osallistuu tilaisuuksien ja kokousten suunnitteluun ja toteutuksiin</li><li>• osallistuu tilaisuuksiin liittyvien materiaalien hankkimiseen tai tuottamiseen</li></ul>                                         |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hoitaa itsenäisesti henkilöstö- tai muita tukipalvelutehtäviä</li><li>• suunnittelee ja toteuttaa vastuullisesti tilaisuuksien ja kokouksien järjestelyjä</li><li>• hoitaa tilaisuuksiin liittyvän tiedottamisen sekä materiaalien hankkimisen tai tuottamisen.</li></ul> |

## Opiskelija tuottaa raportteja ja asiakirjoja.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ylläpitää standardin mukaisia asiakirjoja ohjeiden mukaisesti työvälineohjelmia käyttäen</li> <li>• laatii kokouksen esityslistan ja muistion ohjeiden mukaisesti</li> <li>• tuottaa ohjattuna raportteja</li> <li>• arkistoi dokumentteja organisaation ohjeiden mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ylläpitää standardin mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia käyttäen</li> <li>• laatii kokouksen esityslistan ja muistion kokouskäytännön mukaisesti</li> <li>• tuottaa raportteja tai viranomaisilmoituksia ohjeiden mukaisesti soveltuvia järjestelmiä hyödyntäen</li> <li>• osallistuu organisaation viestintään ja erilaisten aineistojen tuottamiseen</li> <li>• ylläpitää organisaation ohjeistuksia</li> <li>• arkistoi dokumentit organisaation ohjeiden mukaisesti.</li> </ul>                            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuottaa standardin mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia käyttäen</li> <li>• laatii kokouksen esityslistan ja muistion kokouskäytännön mukaisesti</li> <li>• tuottaa ja tulkitsee raportteja tai viranomaisilmoituksia soveltuvia järjestelmiä hyödyntäen</li> <li>• tuottaa organisaation erilaisiin tilaisuuksiin liittyvää aineistoa ja esitysmateriaalia</li> <li>• ylläpitää organisaation ohjeistuksia ja tiedottaa muutoksista</li> <li>• arkistoi dokumentit organisaation ohjeiden mukaisesti</li> </ul> |

## Opiskelija toimii yhteyshenkilönä henkilöstön ja eri yhteistyötahojen välillä.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kokoaa ohjattuna organisaation ja eri yhteistyötahojen tarvitsemaa tietoa</li> <li>• osallistuu avustavien palvelujen toteuttamiseen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kokoaa organisaation ja eri yhteistyötahojen tarvitsemaa tietoa ja valmistelee aineistoja jatkokäsittelyä varten</li> <li>• palvelee ja avustaa henkilöstöä yhteistyöhön liittyvissä palvelutilanteissa</li> </ul>                                                                                                                                                              |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kokoaa organisaatiosta eri yhteistahojen tarvitsemaa tietoa ja valmistelee raportit eri yhteistyötahojen edellyttämällä tavalla</li> <li>• palvelee ja avustaa henkilöstöä joustavasti ja oma-aloitteisesti yhteistyöhön liittyvissä palvelutilanteissa</li> <li>• toimii yhteyshenkilönä ulkoistettujen palveluiden tai muun yhteistyötahon ja henkilöstön välillä.</li> </ul> |

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskentelemällä organisaation henkilöstön tai muissa tukipalvelutehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.7. Kirjanpito, 30 osp (106378)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kirjata tulot, menot ja rahoitustapahtumat taloushallinnon järjestelmää käyttäen
- täsmäyttää tilejä ja laatia tarpeelliset ilmoitukset.

### Arviointi

**Opiskelija kirjaa tulot, menot ja rahoitustapahtumat taloushallinnon järjestelmää käyttäen.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tuntee kirjanpitoon vaikuttavan lainsäädännön ja toimii säädösten mukaisesti</li><li>• käsittelee aineiston tavanomaisissa tilanteissa kirjaamista varten</li><li>• kirjaa tavanomaiset tulot, menot ja rahoitustapahtumat</li></ul>                                                                                  |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• tuntee kirjanpitoon vaikuttavan lainsäädännön ja toimii säädösten mukaisesti</li><li>• käsittelee aineiston kirjaamista varten</li><li>• kirjaa tulot, menot ja rahoitustapahtumat suorite- tai maksuperusteisesti</li></ul>                                                                                          |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tuntee kirjanpitoon vaikuttavan lainsäädännön ja osaa tulkita sitä työssään</li><li>• käsittelee oma-aloitteisesti aineiston kirjaamista varten vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa</li><li>• kirjaa itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tulot, menot ja rahoitustapahtumat suorite- tai maksuperusteisesti.</li></ul> |

Opiskelija täsmäyttää tilejä ja laatii tarpeelliset ilmoitukset.

|              |                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                          |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• osallistuu tilien täsmäyttämiseen</li><li>• osallistuu alv-laskelman laatimiseen</li></ul>                                                                                       |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                          |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• avustaa kuukauden lopussa tarvittavien tilien täsmäytyksessä</li><li>• laatii alv-laskelman</li></ul>                                                                            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                          |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• täsmäyttää itsenäisesti kuukauden lopussa tarvittavat tilit</li><li>• laatii ja tarkistaa alv-laskelman oikeellisuuden</li><li>• ilmoittaa alv-tiedot verohallinnolle.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla liiketoimintaa harjoittavan yrityksen tai muun organisaation kirjanpito-tehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.8. Kirjaston tieto- ja opastamispalvelut, 30 osp (106379)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia kirjaston tietopalvelun tehtävissä
- avata ja esitellä erilaisille asiakkaille kokoelmien sisältöjä
- suunnitella ja toteuttaa erilaisia tieto- ja opastamispalvelutilanteita.

## Arviointi

Opiskelija toimii kirjaston tietopalvelun tehtävissä.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>tuntee pääpiirteissään oman kokoelman sijoittelun tieto- ja opastamispalveluissa</li><li>tuntee kirjaston kokoelmien aineistolajit eri muodoissaan</li><li>etsii tietoa oman kirjastonsa kokoelmista</li><li>käyttää oman kirjastojärjestelmän perushakutoimintoja</li><li>avustaa seutu- tai kaukopalveluun liittyvissä työtehtävissä</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>hallitsee oman kokoelman sijoittelun tieto- ja opastamispalveluissa</li><li>käyttää kirjaston kokoelmien aineistolajeja eri muodoissaan</li><li>etsii tietoa asiakkaille erilaisista tiedonlähteistä ja tietokannoista</li><li>hyödyntää eri kanavia tietopalvelutehtävissä</li><li>ymmärtää luetteloinnin ja sisällönkuvailun periaatteita asiakkaita palvellessaan</li><li>arvioi tiedonlähteiden luotettavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta lähdekriittisyyden huomioiden</li><li>tekee seutu- ja kaukopalveluun liittyviä työtehtäviä</li></ul>                                                                                       |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>hallitsee sujuvasti oman kokoelman sijoittelun tieto- ja opastamispalveluissa</li><li>käyttää sujuvasti kirjaston kokoelmien aineistolajeja eri muodoissaan</li><li>etsii tietoa asiakkaille monipuolisesti erilaisista tiedonlähteistä ja tietokannoista</li><li>käyttää monipuolisesti eri kanavia tietopalvelutehtävissä</li><li>soveltaa luetteloinnin ja sisällönkuvailun periaatteita asiakkaita palvellessaan</li><li>arvioi tiedonlähteiden luotettavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta erilaisissa tilanteissa lähdekriittisyyden huomioiden</li><li>hoitaa itsenäisesti seutu- ja kaukopalveluun liittyvät työvaiheet.</li></ul> |

### Opiskelija avaa ja esittelee erilaisille asiakkaille kokoelmien sisältöjä.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>tunnistaa kokoelmien sisältöjä ja auttaa asiakasta löytämään ne tavanomaisissa tilanteissa</li><li>osallistuu kirjaston kokoelmien esittelyyn</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>hyödyntää kirjallisuuden tai muun kirjaston kannalta keskeisten aineistojen sisällöntuntemustaan tietopalvelutehtävissä</li><li>tuntee kokoelmien sisältöjä ja auttaa asiakasta löytämään ne</li><li>esittelee kirjaston kokoelmia</li><li>avaa kirjallisuuden tai muun kirjaston kannalta keskeisen aineiston sisältöjä</li></ul>                                                                                             |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>hyödyntää monipuolisesti kirjallisuuden tai muun kirjaston kannalta keskeisten aineistojen sisällöntuntemustaan tietopalvelutehtävissä</li><li>tuntee monipuolisesti kokoelmien sisältöjä ja auttaa asiakasta löytämään ne erilaisissa tilanteissa</li><li>esittelee kirjaston kokoelmia monipuolisesti eri tavoin</li><li>avaa kirjallisuuden tai muun kirjaston kannalta keskeisen aineiston sisältöjä eri tavoin.</li></ul> |

### Opiskelija suunnittelee ja toteuttaa erilaisia tieto- ja opastamispalvelutilanteita.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>tunnistaa yleisimpiä opastuksen kohderyhmiä kirjaston toimintaympäristössä</li><li>tuntee sidosryhmien vastuuhenkilöt ja ohjaa tarvittaessa kirjaston vastuuhenkilön luokse</li><li>avustaa ryhmän opastustilanteen suunnittelussa ja toteutuksessa</li></ul>                                                   |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>tunnistaa eri kohderyhmiä kirjaston toimintaympäristössä</li><li>osallistuu yhteistyöhön eri sidosryhmien kanssa opastustilanteiden suunnittelussa ja toteutuksessa</li><li>toteuttaa kirjaston tavanomaisia opastustilanteita kirjastopedagogisia menetelmiä hyödyntäen</li></ul>                              |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>toimii aktiivisesti yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa opastustilanteiden suunnittelussa ja toteutuksessa</li><li>hyödyntää opastustilanteita suunnitellessaan ja toteuttaessaan kirjastopedagogisia menetelmiä huomioiden kohderyhmän</li><li>suunnittelee ja toteuttaa opastustilanteen ryhmälle.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskentelemällä kirjasto- tai tietopalvelun työtehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.9. Kirjastopalveluissa toimiminen, 30 osp (106380)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia erilaisissa palvelutehtävissä kirjastoympäristössä
- tarjota kirjaston palveluja erilaisille asiakas- ja sidosryhmille
- toimia kokoelmatyön prosesseissa
- tiedottaa kirjaston palveluista.

### Arviointi

Opiskelija toimii erilaisissa palvelutehtävissä kirjastoympäristössä.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tekee perustehtäviä kirjaston palveluympäristössä</li><li>• osoittaa työssään ymmärtävänsä kirjastolain merkityksen kirjastopalveluissa</li><li>• osoittaa työssään ymmärtävänsä muiden kirjastoa koskevien säädösten merkityksen mukaan lukien tekijänoikeus ja tietoturva</li><li>• käyttää kirjastojärjestelmää</li><li>• opastaa asiakasta käyttämään muita kirjastolle keskeisiä palveluja tarviten ajoittain ohjausta</li></ul>                                                                                                   |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• tekee erilaisia tehtäviä kirjaston palveluympäristössä</li><li>• osoittaa työssään ymmärtävänsä kirjastolain merkityksen kirjastopalveluissa</li><li>• osoittaa työssään ymmärtävänsä muun kirjastoa koskevan lainsäädännön merkityksen huomioiden tekijänoikeuden, tietosuojan ja sananvapauden</li><li>• käyttää kirjastojärjestelmää erilaisissa palvelutehtävissä</li><li>• opastaa asiakasta käyttämään muita kirjastolle keskeisiä ohjelmistoja, laitteita ja aineistoja</li></ul>                                                |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tekee monipuolisia tehtäviä kirjaston palveluympäristössä</li><li>• osoittaa työssään ymmärtävänsä kirjastolain merkityksen kirjastopalveluissa</li><li>• osoittaa työssään ymmärtävänsä muun kirjastoa koskevan lainsäädännön merkityksen huomioiden tekijänoikeuden, tietosuojan ja sananvapauden</li><li>• käyttää kirjastojärjestelmää erilaisissa palvelutehtävissä monipuolisesti ja soveltaen</li><li>• opastaa monipuolisesti asiakasta käyttämään muita kirjastolle keskeisiä ohjelmistoja, laitteita ja aineistoja.</li></ul> |

Opiskelija tarjoaa kirjaston palveluja erilaisille asiakas- ja sidosryhmille.

| Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tyydyttävä 1                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistuu uuden asiakkaan opastamiseen kirjaston palveluihin</li> <li>neuvoo asiakasta tavanomaisiin kirjaston palveluihin, palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>tunnistaa kirjaston keskeiset sisäiset asiakkuudet</li> </ul>                                                      |
| Tyydyttävä 2                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Hyvä 3                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>opastaa uuden asiakkaan kirjaston palveluihin</li> <li>tuntee kirjaston keskeiset palvelut ja tarjoaa niitä eri asiakasryhmille, palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>ohjaa sähköisten palvelujen käyttöön</li> <li>hoitaa kirjaston keskeisiä sisäisiä asiakkuuksia</li> </ul>                      |
| Hyvä 4                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kiitettävä 5                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>tarjoaa aktiivisesti kirjaston palveluja eri tilanteissa sekä neuvoo tarvittaessa muiden palvelutarjoajien palveluihin, palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>opastaa sähköisten palvelujen käytössä</li> <li>hoitaa monipuolisesti kirjaston keskeisiä sisäisiä asiakkuuksia.</li> </ul> |

| Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tyydyttävä 1                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistuu uuden asiakkaan opastamiseen kirjaston palveluihin</li> <li>neuvoo asiakasta tavanomaisiin kirjaston palveluihin, palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>tunnistaa kirjaston keskeiset sisäiset asiakkuudet</li> </ul>                                             |
| Tyydyttävä 2                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hyvä 3                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>opastaa uuden asiakkaan kirjaston palveluihin</li> <li>tuntee kirjaston keskeiset palvelut ja tarjoaa niitä eri asiakasryhmille, palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>ohjaa sähköisten palvelujen käyttöön</li> <li>hoitaa kirjaston keskeisiä sisäisiä asiakkuuksia</li> </ul> |
| Hyvä 4                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kiitettävä 5                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>tarjoaa aktiivisesti kirjaston palveluja eri tilanteissa sekä neuvoo tarvittaessa muiden palvelutarjoajien palveluihin, palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>opastaa sähköisten palvelujen käytössä</li> <li>hoitaa monipuolisesti kirjaston keskeisiä sisäisiä asiakkuuksia.</li> </ul>                       |

| Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tyydyttävä 1                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistuu uuden asiakkaan opastamiseen kirjaston palveluihin</li> <li>neuvoo asiakasta tavanomaisiin kirjaston palveluihin, hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä</li> <li>tunnistaa kirjaston keskeiset sisäiset asiakkuudet</li> </ul>                                                                                   |
| Tyydyttävä 2                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>opastaa uuden asiakkaan kirjaston palveluihin</li> <li>tuntee kirjaston keskeiset palvelut ja tarjoaa niitä eri asiakasryhmille, hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä</li> <li>ohjaa sähköisten palvelujen käyttöön</li> <li>hoitaa kirjaston keskeisiä sisäisiä asiakkuuksia</li> </ul>                 |
| Hyvä 4                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kiitettävä 5                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>tarjoaa aktiivisesti kirjaston palveluja eri tilanteissa sekä neuvoo tarvittaessa muiden palvelutarjoajien palveluihin, palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</li> <li>opastaa sähköisten palvelujen käytössä</li> <li>hoitaa monipuolisesti kirjaston keskeisiä sisäisiä asiakkuuksia.</li> </ul> |

| Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tyydyttävä 1                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistuu uuden asiakkaan opastamiseen kirjaston palveluihin</li> <li>neuvoo asiakasta kirjaston palveluihin, hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä</li> <li>tunnistaa kirjaston keskeiset sisäiset asiakkuudet</li> </ul>                                                          |
| Tyydyttävä 2                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hyvä 3                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>opastaa uuden asiakkaan kirjaston palveluihin</li> <li>tuntee kirjaston keskeiset palvelut ja tarjoaa niitä eri asiakasryhmille sekä hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä</li> <li>ohjaa sähköisten palvelujen käyttöön</li> <li>hoitaa kirjaston keskeisiä sisäisiä asiakkuuksia</li> </ul>                                      |
| Hyvä 4                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kiitettävä 5                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>tarjoaa aktiivisesti kirjaston palveluja eri tilanteissa sekä neuvoo tarvittaessa muiden palvelutarjoajien palveluihin, palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä</li> <li>opastaa sähköisten palvelujen käytössä</li> <li>hoitaa monipuolisesti kirjaston keskeisiä sisäisiä asiakkuuksia.</li> </ul> |

### Opiskelija toimii kokoelmatyön prosesseissa.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>osallistuu kokoelman ylläpidon tehtävien hoitamiseen</li><li>järjestää kirjastoaineistoja kirjaston ohjeistuksen mukaisesti</li><li>ymmärtää työssään aineistohankinnan keskeiset periaatteet</li></ul>                                                                                                        |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>hoitaa kokoelman ylläpidon tehtäviä</li><li>järjestää huolellisesti kirjastoaineistoja kirjaston käytäntöjen mukaisesti</li><li>kertoo tarvittaessa asiakkaalle aineistohankinnan keskeiset periaatteet</li></ul>                                                                                              |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>hoitaa kokoelman ylläpidon tehtäviä monipuolisesti ja vastuullisesti</li><li>järjestää kirjastoaineistoja sekä huolehtii kokoelmien yleisilmeestä ja esillepanosta itsenäisesti</li><li>arvioi kokoelman poisto- ja täydennystarpeita asiakaslähtöisesti sekä tekee tarvittaessa hankintaehdotuksia.</li></ul> |

### Opiskelija tiedottaa kirjaston palveluista.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>osallistuu kirjaston perusviestintään kirjaston käytänteiden mukaisesti</li><li>noudattaa ohjatusti organisaation visuaalisia ja muita viestintään liittyviä ohjeita</li></ul>                                                                                                               |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>tiedottaa kirjaston palveluista</li><li>huomioi tiedotuksessa sisäiset ja ulkoiset kohderyhmät</li><li>tuntee organisaation visuaalisen sekä muun viestinnällisen ohjeistuksen ja tekee tiedotteita niiden mukaisesti</li></ul>                                                              |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>tiedottaa kirjaston palveluista monipuolisesti</li><li>huomioi tiedotuksessa sisäiset ja ulkoiset kohderyhmät sekä valitsee kohderyhmälle sopivat viestintäkanavat</li><li>toimii itsenäisesti organisaation visuaalisen ja muiden viestintään liittyvien ohjeistusten mukaisesti.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä kirjasto- tai tietopalvelun työtehtävissä. Opiskelija osoittaa alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa kielitaustan pohjalta. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.10. Laskutus ja reskontra, 15 osp (106381)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa organisaation laskutusta ja reskontraa
- käyttää työssään rekistereitä, työvälineitä ja sovellusohjelmia
- tarkistaa saapuneet suoritukset ja hoitaa maksukehotuksia.

## Arviointi

### Opiskelija hoitaa organisaation laskutusta ja reskontraa.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee organisaation laskujen hyväksymismenettelyn</li> <li>• tarkastaa ohjeiden mukaisesti tilaukset tai läheteet</li> <li>• tiliöi tapahtuman tai tarkastaa tiliöinnin oikeellisuuden ohjeiden mukaisesti</li> <li>• tuottaa laskuja ohjeiden mukaisesti ja toimittaa ne asiakkaalle</li> <li>• tallentaa laskun tarvittaessa reskontraan ohjeiden mukaisesti</li> </ul>                     |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee organisaation laskujen hyväksymismenettelyn ja toimii sen mukaisesti</li> <li>• tarkastaa tilaukset tai läheteet selvittäen mahdolliset virheet</li> <li>• tiliöi tapahtuman tai tarkastaa tiliöinnin oikeellisuuden</li> <li>• tuottaa laskuja ja toimittaa ne asiakkaalle taloushallinnon sovellusohjelmia hyödyntäen</li> <li>• tallentaa laskun tarvittaessa reskontraan</li> </ul> |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee organisaation laskujen hyväksymismenettelyn ja soveltaa sitä työssään</li> <li>• tarkastaa itsenäisesti tilaukset tai läheteet selvittäen virhetilanteet</li> <li>• tiliöi tapahtuman tai tarkastaa tiliöinnin oikeellisuuden tehden tarvittavat korjaukset</li> <li>• hoitaa itsenäisesti organisaation laskutusta</li> <li>• tallentaa laskun tarvittaessa reskontraan.</li> </ul>    |

### Opiskelija käyttää työssään rekistereitä, työvälineitä ja sovellusohjelmia.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• käyttää työssään joko asiakas-, toimittaja- tai tuoterekisteriä</li><li>• käyttää tavanomaisia toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia</li><li>• noudattaa työssään ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita</li><li>• arkistoi dokumentit organisaation ohjeistuksen mukaisesti</li></ul>                                                                 |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• ylläpitää joko asiakas-, toimittaja- tai tuoterekisteriä</li><li>• käyttää toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia</li><li>• noudattaa työssään ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita</li><li>• arkistoi dokumentit systemaattisesti ja organisaation ohjeistuksia noudattaenaksukehotukset eteenpäin</li></ul>                                         |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• ylläpitää itsenäisesti joko asiakas-, toimittaja- tai tuoterekisteriä</li><li>• hyödyntää vaihtelevissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja eri sovellusohjelmia</li><li>• noudattaa työssään ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita vaihtelevissa tilanteissa</li><li>• arkistoi dokumentit systemaattisesti ohjeiden ja säädösten mukaisesti.</li></ul> |

### Opiskelija tarkistaa saapuneet suoritukset ja hoitaa maksukehotuksia.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tarkistaa saapuneet suoritukset ohjeiden mukaisesti</li><li>• selvittää ohjattuna maksamattomat laskut taloushallinnon järjestelmistä</li></ul>                                                                                         |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• tarkistaa saapuneet suoritukset</li><li>• selvittää maksamattomat laskut taloushallinnon järjestelmistä</li><li>• huomioi mahdolliset hyvityslaskut ja alennukset</li><li>• toimittaa maksukehotukset eteenpäin</li></ul>               |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tarkistaa saapuneet suoritukset</li><li>• selvittää itsenäisesti maksamattomat laskut taloushallinnon järjestelmistä</li><li>• huomioi mahdolliset hyvityslaskut ja alennukset</li><li>• toimittaa maksukehotukset eteenpäin.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskentelemällä organisaation laskutuksen ja reskontran työtehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.11. Logistiikkapalvelut, 15 osp (106382)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa organisaation logistiikan työtehtäviä
- hoitaa logistiseen prosessiin liittyviä dokumentteja
- hankkii työssään tarvittavaa tietoa logistisista palveluista ja eri toimijoista.

### Arviointi

**Opiskelija hoitaa organisaation logistiikan työtehtäviä.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• ymmärtää logististen toimintojen roolin organisaation toiminnassa</li><li>• palvelee asiakkaita tavanomaisissa logistiikan työtehtävissä selviytyen palvelutilanteesta auttavasti myös organisaation kannalta tärkeällä vieraalla kielellä</li></ul>                                                                                                     |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• ymmärtää logististen toimintojen merkityksen osana organisaation kokonaisuutta</li><li>• palvelee asiakkaita logistiikan työtehtävissä käyttäen myös organisaation kannalta tärkeää vierasta kieltä</li></ul>                                                                                                                                            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• palvelee asiakkaita vaihtelevissa logistiikan työtehtävissä käyttäen myös organisaation kannalta tärkeää vierasta kieltä</li><li>• osallistuu organisaation logistiikan työtehtävien suunnitteluun ja kehittämiseen</li><li>• arvioi oman työnsä tuloksellisuutta ja laatua</li><li>• arvioi organisaation logististen prosessien toimivuutta.</li></ul> |

**Opiskelija hoitaa logistiseen prosessiin liittyviä dokumentteja.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tuntee logististen toimintojen tietovirtoja ja käytettäviä dokumentteja</li><li>• käsittelee työhönsä liittyviä dokumentteja ohjeiden mukaisesti käyttäen myös organisaation kannalta tärkeää vierasta kieltä</li></ul>                                                     |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii tietoa logististen toimintojen tietovirroista ja dokumentoinneista</li><li>• käsittelee ja laatii omaan työtehtäväänsä liittyviä dokumentteja käyttäen myös organisaation kannalta tärkeää vierasta kieltä</li></ul>                                                |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii oma-aloitteisesti tietoa logististen toimintojen tietovirroista ja dokumentoinneista</li><li>• hoitaa itsenäisesti logistiseen prosessiin liittyviä asiakirjoja ja dokumentteja käyttäen joustavasti myös organisaation kannalta tärkeää vierasta kieltä.</li></ul> |

**Opiskelija hankkii työssään tarvittavaa tietoa logistisista palveluista ja eri toimijoista.**

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää omaan työtehtäväänsä ja toimintaansa liittyviä logistisia tarpeita</li><li>• hankkii logistisiin palveluihin ja toimijoihin liittyvää tietoa</li><li>• kartoittaa ohjatusti vaihtoehtoisia palveluntoimittajia</li></ul>                                                                   |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii monipuolisesti omaan työtehtäväänsä liittyvää tietoa ja hyödyntää sitä työssään</li><li>• kartoittaa organisaation logistiseen toimintaan liittyviä palveluntoimittajia</li><li>• ehdottaa tarvittaessa palveluntoimittajaa</li></ul>                                                        |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii oma-aloitteisesti omaan työtehtäväänsä liittyvää tietoa eri lähteistä ja hyödyntää sitä työssään ja tarvittavissa päätöksissä</li><li>• kartoittaa itsenäisesti vaihtoehtoiset logistiset palvelut ja niiden tuottajat</li><li>• ehdottaa perustellen sopivia palveluntoimittajia.</li></ul> |

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

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

## **2.12. Markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto, 30 osp (106383)**

### **Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

- suunnitella markkinointiviestintää ja sisällöntuotantoa
- toteuttaa tavoitteellisia markkinointiviestinnän ratkaisuja
- tuottaa sisältöä ja verkkonäkyvyyttä monikanavaisesti
- seurata viestinnän tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta.

## Arviointi

### Opiskelija suunnittelee markkinointiviestintää ja sisällöntuotantoa.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ymmärtää markkinointiviestinnän roolin osana organisaation ydinliiketoimintaa</li> <li>• ymmärtää digitaalisen markkinoinnin merkityksen organisaatiossaan</li> <li>• suunnittelee yhden markkinointiviestinnän toimenpiteen tai suunnittelee sisältöä asiakaslähtöisesti</li> </ul>                                                                                              |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ymmärtää markkinointiviestinnän roolin osana organisaation ydinliiketoimintaa</li> <li>• suunnittelee markkinointiviestinnän toimenpiteitä tai sisältöjä asiakaslähtöisesti</li> <li>• hyödyntää digitaalista markkinointia suunnitelmissaan</li> <li>• tekee suunnitelmille budjetin</li> </ul>                                                                                  |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee markkinointiviestintää osana organisaation ydinliiketoimintaa</li> <li>• suunnittelee markkinointiviestinnän toimenpiteitä tai sisältöjä asiakaslähtöisesti ja tavoitteellisesti</li> <li>• hyödyntää digitaalista markkinointia suunnitelmissaan</li> <li>• tekee suunnitelmille perustellut budjetit</li> <li>• esittelee suunnitelman työyhteisössään.</li> </ul> |

### Opiskelija toteuttaa tavoitteellisia markkinointiviestinnän ratkaisuja.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistuu suunnitellun markkinointiviestinnän toimenpiteen toteuttamiseen tai sisällön tuottamiseen kustannukset huomioiden</li> <li>• ymmärtää digitaalisen markkinoinnin vaatimukset toteutuksissaan</li> <li>• ottaa työssään huomioon markkinointiin liittyvät säädökset, määräykset ja eettiset periaatteet</li> </ul>                                                                                                          |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa suunnittelemansa markkinointiviestinnän toimenpiteet tai tuottaa suunnittelemansa sisällöt budjetin huomioiden</li> <li>• toimii digitaalisissa ympäristöissä ohjeiden mukaisesti</li> <li>• ottaa työssään huomioon markkinointiin liittyvät säädökset, määräykset ja eettiset periaatteet</li> </ul>                                                                                                                      |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa suunnittelemaansa markkinointiviestintää ja tuottaa sisältöjä itsenäisesti suunnittelemansa budjetin rajoissa</li> <li>• käyttää työssään monipuolisesti markkinointiviestinnän eri keinoja ja kanavia</li> <li>• toimii digitaalisissa ympäristöissä eri keinojen ja kanavien vaatimukset huomioiden</li> <li>• ottaa työssään huomioon markkinointiin liittyvät säädökset, määräykset ja eettiset periaatteet.</li> </ul> |

### Opiskelija tuottaa sisältöä ja verkkonäkyvyyttä monikanavaisesti.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii organisaationsa viestintästrategian mukaisesti</li><li>• käyttää digitaalista markkinointiviestinnän välinettä työssään</li><li>• toteuttaa viestintää osana ryhmää</li><li>• hyödyntää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan sisällöntuotannossa käyttäen myös englannin kieltä</li></ul>                                                                                                                                                     |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii organisaationsa viestintästrategian mukaisesti</li><li>• hyödyntää työssään digitaalisen toimintaympäristön tarjoamia mahdollisuuksia</li><li>• toteuttaa viestintää sovitusti eri kanavissa</li><li>• hyödyntää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan huomioiden asiakaskohderyhmän ja käyttäen myös englannin kieltä</li></ul>                                                                                                               |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii organisaationsa viestintästrategian mukaisesti</li><li>• hyödyntää työssään digitaalisen toimintaympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja käyttää niitä tavoitteellisesti</li><li>• suunnittelee verkkonäkyvyyttä ja toteuttaa viestintää eri kanavissa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa</li><li>• hyödyntää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan huomioiden eri asiakaskohderyhmät ja käyttäen myös joustavasti englannin kieltä.</li></ul> |

### Opiskelija seuraa viestinnän tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii tietoa viestinnän tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta</li><li>• hyödyntää yhtä digitaalisen markkinoinnin analysointikeinoja</li><li>• seuraa valitun viestintätoimenpiteen tuloksia</li></ul>                                                                                                                                                                                |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii tietoa viestinnän tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta</li><li>• hyödyntää digitaalisen markkinoinnin analysointikeinoja</li><li>• seuraa valitsemansa viestintätoimenpiteen tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta</li><li>• ymmärtää markkinoinnin automaation tuomat mahdollisuudet organisaatiossaan</li><li>• esittelee tuloksia ja liidejä tiimilleen</li></ul>              |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hyödyntää digitaalisen markkinoinnin analysointikeinoja monipuolisesti</li><li>• seuraa ja arvioi viestintätoimenpiteiden tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta</li><li>• hyödyntää mahdollisuuksien mukaan markkinoinnin automaatiota organisaatiossaan</li><li>• raportoi tuloksista ja liideistä työyhteisössään</li><li>• ideoi viestinnän kehittämistä tulosten perusteella.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla organisaationsa markkinointiviestintää sekä sisällön tuottamista eri kohderyhmille.

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

## 2.13. Myynti, 30 osp (106384)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti
- kontaktoida asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet
- tarjota ja myydä asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja
- hoitaa jälkitoimet.

## Arviointi

Opiskelija valmistautuu myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>tarkistaa oman toimintaympäristön siisteyden sekä hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuuden</li> <li>tuntee tuotteiden ja tuoteryhmien sijainnin</li> <li>tuntee myynti- ja lisämyyntitavoitteet sekä tuotteiden saatavuudet työryhmän jäsenenä</li> <li>selvittää sopivat käyttöyhteystuotteet ohjeiden mukaan</li> <li>osallistuu palvelupisteen valmisteluun myyntiä varten huomioiden myyvän esillepanon</li> <li>käyttää toimintaympäristönsä myynnin järjestelmiä, mutta saa ajoittain ohjausta</li> <li>tuntee olennaiset myyntiä koskevat säädökset ja sopimukset sekä yrityskohtaiset ohjeet ja noudattaa niitä työssään</li> </ul>                                                                                                                          |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>tarkistaa oman toimintaympäristön siisteyden, visuaalisen ilmeen sekä hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuuden</li> <li>tuntee tuotteiden ja tuoteryhmien sijainnin ja huolehtii osaltaan visuaalisesta ilmeestä</li> <li>selvittää myynti- ja lisämyyntitavoitteet sekä saatavuudet</li> <li>selvittää sopivat käyttöyhteystuotteet</li> <li>valmistelee palvelupisteen myyntiä varten huomioiden myyvän esillepanon</li> <li>käyttää toimintaympäristönsä myynnin järjestelmiä tietäen myyntitavoitteet</li> <li>tuntee olennaiset myyntiin liittyvät säädökset ja sopimukset sekä organisaatiokohtaiset ohjeet ja noudattaa niitä työssään</li> </ul>                                                                                                             |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ylläpitää oma-aloitteisesti oman toimintaympäristön siisteyttä, visuaalista ilmettä sekä hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuutta</li> <li>tuntee tuotteiden ja tuoteryhmien sijainnin ja huolehtii visuaalisesta ilmeestä itsenäisesti</li> <li>ymmärtää myynti- ja lisämyyntitavoitteet sekä tuotteiden tai palveluiden saatavuudet ja kehittää myyntityötään saamansa palautteen mukaisesti</li> <li>myy sopivia käyttöyhteystuotteita</li> <li>valmistelee palvelupisteen myyntiä varten huomioiden myyvän esillepanon</li> <li>käyttää organisaation myynnin järjestelmiä sujuvasti huomioiden myyntitavoitteen</li> <li>tuntee olennaiset myyntiin liittyvät säädökset ja sopimukset sekä organisaatiokohtaiset ohjeet ja noudattaa niitä työssään.</li> </ul> |

### Opiskelija kontaktoi asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontaktoi asiakkaita</li> <li>• kartoittaa asiakkaan tarpeita</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontaktoi asiakkaita aktiivisesti ja oma-aloitteisesti</li> <li>• palvelee asiakasta huomioiden myös muut asiakkaat</li> <li>• kartoittaa kattavasti asiakkaan tarpeet</li> </ul>                                                                                                   |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontaktoi asiakkaita aktiivisesti, tavoitteellisesti ja tuloksellisesti käyttäen hyväkseen asiakastietoa</li> <li>• palvelee asiakasta vaihtelevissa tilanteissa huomioiden myös muut asiakkaat</li> <li>• kartoittaa asiakkaan tarpeet kattavasti ja tavoitteellisesti.</li> </ul> |

### Opiskelija tarjoaa ja myy asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee oman toimintaympäristönsä tärkeimmät tuotteet ja palvelut</li> <li>• ottaa huomioon ajankohtaiset kampanja- ja sesonkituotteet</li> <li>• tuntee ostamiseen ja kaupan päättämiseen vaikuttavia tekijöitä</li> <li>• tarjoaa asiakkaan tarpeeseen sopivan tuotteen tai palvelun</li> <li>• tuntee tilaus- ja toimitusprosessin</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee oman toimintaympäristönsä tuotteet ja palvelut</li> <li>• ottaa huomioon ajankohtaiset kampanja- ja sesonkituotteet</li> <li>• hyödyntää ostamiseen ja kaupan päättämiseen vaikuttavia tekijöitä</li> <li>• tarjoaa asiakkaan tarpeeseen sopivan tuotteen tai palvelun sekä siihen sopivia käyttöyhteystuotteita käyttäen organisaation suosittelimia myyntitekniikoita</li> <li>• osaa kertoa erilaisista mahdollisista rahoitusratkaisuista</li> <li>• tuntee tilaus- ja toimitusprosessin ja sen vaikutuksen myyntitapahtumaan</li> <li>• päättää kaupan</li> </ul>                                                                 |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee oman toimintaympäristönsä tuotteet ja palvelut laajasti</li> <li>• ottaa huomioon ajankohtaiset kampanja- ja sesonkituotteet</li> <li>• hyödyntää tehokkaasti ostamiseen ja kaupan päättämiseen vaikuttavia tekijöitä</li> <li>• tarjoaa asiakkaan tarpeeseen sopivan tuotteen tai palvelun sekä siihen sopivia käyttöyhteystuotteita ja luo asiakkaalle uusia, asiakaslähtöisiä tarpeita käyttäen erilaisia myyntitekniikoita</li> <li>• osaa kertoa erilaisista mahdollisista rahoitusratkaisuista</li> <li>• tuntee tilaus- ja toimitusprosessin ja huomioi sen vaikutuksen myyntitapahtumaan</li> <li>• päättää kaupan.</li> </ul> |

### Opiskelija hoitaa jälkitoimet.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• käsittelee, välittää ja hoitaa asiakaspalautteita saaden ajoittain ohjausta</li><li>• osallistuu reklamaation käsittelyyn</li><li>• tekee sovitut ja ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa</li></ul>                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• käsittelee, välittää ja hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti</li><li>• käsittelee ja hoitaa reklamaation ohjeiden mukaisesti</li><li>• tekee sovitut ja ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa</li></ul>                                                                                                                     |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• käsittelee ja hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti varmistaen asiakastyytyväisyyden</li><li>• käsittelee ja hoitaa reklamaation varmistaen asiakastyytyväisyyden</li><li>• tekee sovitut ja ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet haastavissa palvelutilanteissa</li><li>• kerää aktiivisesti palautteita ja kehitysideoita vieden niitä eteenpäin.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

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

## 2.14. Palkanlaskenta, 30 osp (106385)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hankkia palkanlaskentaan tarvittavat tiedot ja materiaalin
- laskea palkanmaksukaudelta maksettavan palkan
- toimittaa palkkakauden tiedot kirjanpitoa varten.

## Arviointi

Opiskelija hankkii palkanlaskentaan tarvittavat tiedot ja materiaalin.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii palkanlaskentamateriaalin organisaatiosta</li><li>• selvittää palkanmaksupäivät</li><li>• tuntee sovellettavan työehtosopimuksen ja muun lainsäädännön pääpiirteet</li></ul>                                                                     |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii palkanlaskentamateriaalin organisaatiosta</li><li>• selvittää palkanmaksupäivät ja muut aikataulut</li><li>• ottaa huomioon tilanteessa sovellettavan työehtosopimuksen ja muun lainsäädännön</li></ul>                                          |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• hankkii palkanlaskentamateriaalin organisaatiosta</li><li>• selvittää organisaatiossa käytettävän työehtosopimuksen ja soveltaa sitä</li><li>• toimii palkanlaskentaan vaikuttavan lainsäädännön mukaisesti ja soveltaa sitä eri tilanteisiin.</li></ul> |

**Opiskelija laskee palkanmaksukaudelta maksettavan palkan.**

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää toimiston ja taloushallinnon tavanomaisia työvälineitä ja sovellusohjelmia</li> <li>• käyttää organisaation palkanlaskentaohjelmaa</li> <li>• noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä</li> <li>• tuntee työtehtävään liittyviä säädöksiä ja ohjeita</li> <li>• laskee kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan, mutta saa ajoittain ohjausta</li> <li>• tulostaa tarvittaessa palkanlaskennan tulosteet ohjeiden mukaisesti</li> </ul>                                                                             |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia</li> <li>• käyttää palkanlaskentaohjelmaa</li> <li>• noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä</li> <li>• noudattaa säädöksiä ja ohjeita työsuhteesta, palkanlaskennasta ja verotuksesta</li> <li>• valmistelee aineiston palkanlaskentaa varten organisaation ohjeiden mukaisesti</li> <li>• laskee kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan</li> <li>• tulostaa tarvittaessa palkanlaskennan tulosteet</li> </ul>                                    |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää vaihtelevissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia</li> <li>• käyttää itsenäisesti palkanlaskentaohjelmaa</li> <li>• soveltaa säädöksiä ja ohjeita työsuhteesta, palkanlaskennasta ja verotuksesta</li> <li>• valmistelee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti aineiston palkanlaskentaa varten organisaation ohjeiden mukaisesti</li> <li>• laskee kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden kokonaispalkan, suorituspalkkiot, luontoisedut ja vuosilomapalkan mukaan lukien sekä kaikki pidätykset ja maksettavan palkan</li> <li>• tulostaa tarvittaessa palkanlaskennan tulosteet.</li> </ul> |

Opiskelija toimittaa palkkakauden tiedot kirjanpitoa varten.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>toimittaa palkkakauden tiedot kirjanpitoa varten</li><li>laskee ohjattuna palkanlaskentakauden työnantajan sairausvakuutusmaksun</li></ul>                                                                                                                                                                                       |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>toimittaa palkkakauden tiedot kirjanpitoa varten ja arvioi niiden oikeellisuutta</li><li>laskee palkanlaskentakauden työnantajan sairausvakuutusmaksun</li></ul>                                                                                                                                                                 |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>arvioi palkkakauden tietojen oikeellisuuden ja toimittaa tarkistettut palkkakauden tiedot kirjanpitoa varten</li><li>laskee itsenäisesti palkanlaskentakauden työnantajan sairausvakuutusmaksun</li><li>osallistuu yhdessä kirjanpitäjän kanssa palkkatietojen täsmäyttämiseen kirjanpidon ja palkanlaskennan välillä.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

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

## 2.15. Palvelumuotoilu, 15 osp (106386)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- rajata asiakasryhmän ja kerätä tietoa sen asiakaskokemuksista
- kuvata valitun asiakasryhmän asiakaspolun eri vaiheet ja kosketuspisteet
- analysoida toimintaa valituissa kosketuspisteissä hyödyntäen asiakasryhmästä kerättyä tietoa
- yhdistää asiakkaiden ja liiketoiminnan tarpeet palvelumuotoilun keinoin.

## Arviointi

**Opiskelija rajaa asiakasryhmän ja kerää tietoa sen asiakaskokemuksista.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii työssään asiakkaiden parissa</li><li>• valitsee ohjattuna tietyn asiakasryhmän</li><li>• osallistuu asiakasryhmän toiminnan kartoittamiseen palvelutilanteissa</li><li>• havainnoi tai hankkii ohjatusti asiakaskokemustietoa</li></ul>                                                                  |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii asiakaslähtöisesti asiakkaiden parissa</li><li>• valitsee asiakasryhmän ja ymmärtää sen arvon organisaatiolle</li><li>• kartoittaa asiakasryhmän toimintaa ja tarpeita palvelutilanteissa</li><li>• havainnoi ja hankkii asiakaskokemustietoa</li></ul>                                                  |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii asiakkaiden parissa asiakaslähtöisesti ja innovatiivisesti</li><li>• valitsee asiakasryhmän ja perustelee sen arvoa organisaatiolle</li><li>• kartoittaa asiakasryhmän toimintaa, tarpeita ja odotuksia palvelutilanteissa</li><li>• havainnoi ja hankkii monipuolisesti asiakaskokemustietoa.</li></ul> |

**Opiskelija kuvaa valitun asiakasryhmän asiakaspolun eri vaiheet ja kosketuspisteet.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• kuvaa oman asiakasryhmänsä asiakaspolun</li><li>• nimeää kosketuspisteet</li><li>• toimii oman toimenkuvansa mukaisessa asiakaspolun kosketuspisteessä</li></ul>                                                                                                                                                                            |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• kuvaa oman asiakasryhmänsä asiakaspolun</li><li>• nimeää kosketuspisteet ja niiden merkityksen asiakasryhmälle</li><li>• toimii oman toimenkuvansa mukaisissa asiakaspolun eri kosketuspisteissä asiakaslähtöisesti</li></ul>                                                                                                               |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• kuvaa oman asiakasryhmänsä asiakaspolun itsenäisesti</li><li>• nimeää tärkeimmät kosketuspisteet ja niiden merkityksen asiakasryhmälle</li><li>• toimii eri kanavissa ja oman asiakaspolun eri kosketuspisteissä havainnoiden tai hankkien asiakaskokemustietoa</li><li>• toimii työssään innovatiivisesti ja asiakaslähtöisesti.</li></ul> |

Opiskelija analysoi toimintaa valituissa kosketuspisteissä hyödyntäen asiakasryhmästä kerättyä tietoa.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistuu kehityskohteen määrittelyyn</li> <li>ideoi ratkaisuja valittuun kehityskohteeseen</li> <li>osallistuu ratkaisujen arviointiin</li> <li>osallistuu toteuttamiskelpoisen ratkaisun valintaan</li> </ul>                                                    |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>määrittää kehityskohteen ja sille tavoitteen</li> <li>ideoi ratkaisuja havaitsemiinsa kehityskohteisiin</li> <li>arvioi omia ratkaisujaan</li> <li>valitsee toteuttamiskelpoisen ja arvoa tuottavan ratkaisun</li> </ul>                                            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>määrittää kehityskohteita ja niille tavoitteet</li> <li>ideoi innovatiivisia ratkaisuja havaitsemiinsa kehityskohteisiin</li> <li>arvioi ja perustelee omia ratkaisujaan</li> <li>valitsee ja esittää toteuttamiskelpoisen ja arvoa tuottavan ratkaisun.</li> </ul> |

Opiskelija yhdistää asiakkaiden ja liiketoiminnan tarpeet palvelumuotoilun keinoin.

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistuu sovitun kosketuspisteen kehittämiseen huomioiden asiakkaiden ja liiketoiminnan tarpeet</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>testaa ja kehittää sovittua kosketuspistettä huomioiden asiakkaiden ja liiketoiminnan tarpeet</li> <li>kerää palautetta testaussuunnitelman mukaisesti kehittämistoimien hyödyllisyydestä</li> </ul>                                                                        |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>testaa ja kehittää itsenäisesti sovittua kosketuspistettä huomioiden asiakkaiden ja liiketoiminnan tarpeet</li> <li>kerää palautetta testaussuunnitelman mukaisesti kehittämistoimien hyödyllisyydestä</li> <li>uudistaa palveluja saamansa palautteen pohjalta.</li> </ul> |

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla asiakaspalvelutehtävissä kehittäen asiakas- tai palvelukokemusta. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.16. Projektissa toimiminen, 15 osp (106387)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- laatia pienimuotoisen projektisuunnitelman
- laatia ja hallinnoida projektin asiakirjoja
- viestiä projektista eri sidosryhmille

- seurata ja arvioida projektin toteutumista.

## Arviointi

### Opiskelija laatii pienimuotoisen projektisuunnitelman.

|              |                                                                                                                                                                                              |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                              |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistuu projektisuunnitelman laatimiseen</li> </ul>                                                                                              |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                              |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii pienimuotoisen projektisuunnitelman</li> <li>• osaa kartoittaa projektin tarvitsemia taloudellisia ja muita resursseja</li> </ul>            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                              |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa kartoittaa ja arvioida projektin tarvitsemia taloudellisia ja muita resursseja</li> <li>• laatii ja esittelee projektisuunnitelman.</li> </ul> |

### Opiskelija laatii ja hallinnoi projektin asiakirjoja.

|              |                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• avustaa asiakirjojen ja raporttien laadinnassa</li> <li>• käyttää projektinhallinnan työkaluja, mutta saa välillä ohjausta</li> </ul> |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii projektin asiakirjoja</li> <li>• käyttää itsenäisesti tavanomaisia projektinhallinnan työkaluja</li> </ul>                     |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii ja hallinnoi projektin asiakirjoja</li> <li>• hyödyntää tehokkaasti projektinhallinnan työkaluja.</li> </ul>                   |

### Opiskelija viestii projektista eri sidosryhmille.

|              |                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                      |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• avustaa projektin viestintätehtävissä</li> </ul>                                                                                            |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistuu projektissa tarvittavan viestinnän suunnitteluun</li> <li>• hoitaa projektin viestinnän työtehtäviä</li> </ul>                   |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                      |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• viestii itsenäisesti projektista viestintäsuunnitelman mukaisesti</li> <li>• arvioi viestinnän vaikuttavuutta eri kohderyhmille.</li> </ul> |

Opiskelija seuraa ja arvioi projektin toteutumista.

|              |                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>osallistuu projektin etenemisen seurantaan</li> <li>käyttää projektin raportoinnin työkaluja</li> </ul>                                                                                       |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>seuraa projektin etenemistä, kerää palautetta ja kokoaa tuloksia</li> <li>esittelee havainnollisesti hankkeen tuloksia raportoinnin työkaluja hyödyntäen</li> </ul>                           |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                      |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>arvioi monipuolisesti projektin toimintaa, tuloksia ja tavoitteiden toteutumista projektityökaluja hyödyntäen</li> <li>laatii tulosten pohjalta projektille kehittämis ehdotuksia.</li> </ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskentelemällä projektissa. Opiskelija osaa kuvata projektin ja sen tavoitteet sekä oman roolinsa projektissa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.17. Tapahtumatuo t anto, 15 osp (106388)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- ideoida toimintaympäristöön soveltuvia tapahtumia
- tehdä toteuttamiskelpoisen suunnitelman ja budjetin
- verkostoitua ja etsiä sopivia yhteistyökumppaneita
- viestiä ja tiedottaa tapahtumasta
- toteuttaa tapahtuman tai sen osan oman roolinsa mukaisesti
- arvioida tapahtuman onnistumista.

### Arviointi

Opiskelija ideoi toimintaympäristöön soveltuvia tapahtumia.

|              |                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>on mukana ideoimassa tapahtumaa organisaation tavoitteet huomioiden</li> </ul>                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ideoi toimintaympäristöön soveltuvia tapahtumia organisaation tavoitteet huomioiden</li> <li>perustelee tapahtumille tarkoituksen ja tavoitteen</li> </ul>                                        |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ideoi aktiivisesti erilaisia tapahtumia organisaation tavoitteet huomioiden</li> <li>perustelee tapahtumien tarkoituksen ja tavoitteet huomioiden kohderyhmät sekä toimintaympäristön.</li> </ul> |

**Opiskelija tekee toteuttamiskelpoisen suunnitelman ja budjetin.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• on mukana laatimassa tapahtuman suunnitelmaa</li><li>• selvittää tapahtuman budjetin</li><li>• selvittää ohjatusti tapahtumaan liittyvät säädökset sekä turvallisuus- ja lupa-asiat</li></ul>                                  |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• laatii suunnitelman pienimuotoiselle tapahtumalle</li><li>• osallistuu tapahtuman budjetin laadintaan</li><li>• selvittää tapahtumaan liittyvät säädökset sekä turvallisuus- ja lupa-asiat</li></ul>                           |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• laatii toteutussuunnitelman tapahtumalle</li><li>• osallistuu tapahtuman budjetin laadintaan</li><li>• varmistaa, että suunnitelmassa on huomioitu tapahtumaan liittyvät säädökset sekä turvallisuus- ja lupa-asiat.</li></ul> |

**Opiskelija verkostoituu ja etsii sopivia yhteistyökumppaneita.**

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• ymmärtää verkostoitumisen merkityksen ja tarpeellisuuden tapahtuman toteuttamiselle</li><li>• tunnistaa yleisimmät tapahtumalle soveltuvat yhteistyökumppanit</li></ul> |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                 |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• on mukana kartoittamassa tapahtumalle sopivia yhteistyökumppaneita</li><li>• osallistuu tapahtumaan liittyvän olemassa olevan verkoston toimintaan</li></ul>            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                 |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• kartoittaa tapahtumalle sopivia yhteistyökumppaneita</li><li>• verkostoituu ja toimii yhteistyökykyisesti yhteistyökumppaneiden kanssa.</li></ul>                       |

### Opiskelija viestii ja tiedottaa tapahtumasta.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• osallistuu tapahtumatiedotukseen huomioiden kohderyhmät</li><li>• laatii viestintämateriaalia ohjeiden mukaisesti</li><li>• käyttää ohjattuna viestinnässä ja tiedottamisessa vähintään yhtä kanavaa</li></ul>                                                    |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• tiedottaa tapahtumasta ohjeiden mukaisesti huomioiden kohderyhmät</li><li>• huomioi viestintämateriaalin laadinnassa organisaation mahdollisen visuaalisen ilmeen</li><li>• osallistuu tapahtuman viestintään ja tiedottamiseen eri kanavissa</li></ul>           |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii aktiivisesti tapahtumatiedotuksen eri osa-alueilla huomioiden kohderyhmät</li><li>• osallistuu monipuolisesti tapahtuman viestintään ja tiedotukseen</li><li>• käyttää tapahtuman ja kohderyhmän kannalta tarkoituksenmukaisia viestintäkanavia.</li></ul> |

### Opiskelija toteuttaa tapahtuman tai sen osan oman roolinsa mukaisesti.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• osallistuu tapahtuman toteuttamiseen tehtäväksiannon mukaisesti</li><li>• osallistuu tapahtuman jälkitoimiin tehtäväksiannon mukaisesti</li></ul>                                              |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• osallistuu aktiivisesti tapahtuman toteuttamiseen tehtäväksiannon mukaisesti</li><li>• osallistuu oma-aloitteisesti tapahtuman jälkitoimiin tehtäväksiannon mukaisesti</li></ul>               |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa tapahtuman tai osallistuu tapahtuman toteuttamiseen työryhmän vastuullisena jäsenenä</li><li>• huolehtii itsenäisesti tapahtuman jälkitoimista tehtäväksiannon mukaisesti.</li></ul> |

**Opiskelija arvioi tapahtuman onnistumista.**

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• osallistuu tapahtuman toteutumisen arviointiin</li></ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• arvioi tapahtuman toteutumista ja tuloksellisuutta</li><li>• arvioi omaa osuuttaan tapahtuman suunnittelussa ja toteuttamisessa</li></ul>                                                                                                                                 |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• arvioi monipuolisesti tapahtuman toteutumista suhteessa tavoitteisiin</li><li>• esittää kehittämiskohteita tapahtumien suunnitteluun ja toteuttamiseen</li><li>• arvioi omia vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan tapahtuman suunnittelussa ja toteuttamisessa.</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

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

## 2.18. Tilinpäätöskirjaukset, 15 osp (106389)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tarkistaa kirjanpidon
- laatia tilinpäätöksen jaksotukset ja poistot huomioden.

### Arviointi

**Opiskelija tarkistaa kirjanpidon.**

|              |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tarkistaa kirjanpidon ohjeiden mukaisesti</li><li>• huomioi ohjatusti työssään kirjanpitoon vaikuttavan lainsäädännön</li></ul>                                                                               |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• tarkistaa kirjanpidon huomioden tilien täsmäytykset ja tilien sisällöt</li><li>• huomioi työssään kirjanpitoon vaikuttavan lainsäädännön</li></ul>                                                            |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tarkistaa kirjanpidon huomioden tilien täsmäytykset ja tilien sisällöt</li><li>• huomioi työssään kirjanpitoon vaikuttavan lainsäädännön</li><li>• tekee tarvittavat korjaukset (muistiotositteet).</li></ul> |

**Opiskelija laatii tilinpäätöksen jaksotukset ja poistot huomioiden.**

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• huomioi tilinpäätökseen vaikuttavan lainsäädännön</li><li>• tekee tarvittaessa jaksotukset</li><li>• tekee ohjattuna tarvittaessa poistokirjaukset</li><li>• tekee ohjattuna tarvittaessa varaston muutoskirjaukset</li><li>• tuottaa kirjanpito-ohjelmasta tarvittavat raportit ja liitetiedot</li><li>• sulkee ohjattuna tilikauden kirjanpito-ohjelmassa</li></ul>                                    |
| Tyydyttävä 2 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• huomioi tilinpäätökseen vaikuttavan lainsäädännön</li><li>• tekee tarvittaessa jaksotukset</li><li>• tekee tarvittaessa poistokirjaukset</li><li>• tekee tarvittaessa varaston muutoskirjaukset</li><li>• tuottaa kirjanpito-ohjelmasta tarvittavat raportit ja liitetiedot</li><li>• sulkee tilikauden kirjanpito-ohjelmassa.</li></ul>                                                                 |
| Hyvä 4       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• huomioi tilinpäätökseen vaikuttavan lainsäädännön</li><li>• tekee tarvittaessa itsenäisesti jaksotukset</li><li>• tekee tarvittaessa itsenäisesti poistokirjaukset</li><li>• tekee tarvittaessa itsenäisesti varaston muutoskirjaukset</li><li>• tuottaa itsenäisesti kirjanpito-ohjelmasta tarvittavat raportit ja liitetiedot</li><li>• sulkee itsenäisesti tilikauden kirjanpito-ohjelmassa</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskentelemällä organisaation tilinpäätöstehtävissä. Organisaatio voi myös olla mikroyritys tai pieni yhdistys. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.19. Yrityksessä toimiminen, 15 osp (106733)

### Ammattitaitovaatimukset

#### Yrityksen liiketoiminnan suunnittelu

Opiskelija

- hankkii yrityksen liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa
- laatii asiakaslähtöisen toimenpidesuunnitelman ja täsmentää yrityksen tavoitteet
- laatii budjetit ja rahoitussuunnitelman tiedostaen yrittäjän aseman
- tunnistaa yritystoimintaan liittyvät keskeiset riskit
- ymmärtää kestävän kehityksen vaatimukset ja merkityksen liiketoiminnalle

#### Yrityksen liiketoimintaa edistävien yhteistyöverkostojen rakentaminen

Opiskelija

- hankkii liiketoiminnan kannalta keskeisiä yhteistyökumppaneita
- sopii yhteistyöstä yhteistyökumppaneiden kanssa
- solmii tarvittaessa yhteistyösopimukset vastuut ja velvollisuudet huomioiden

#### Yrityksessä toimiminen

Opiskelija

- toimii yrittäjänä tai osana yhteistyöverkostoa
- hoitaa sovittua liiketoiminnan osa-aluetta
- ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaan liittyviä ongelmatilanteita
- toimii toimialan lainsäädännön mukaisesti

## Yrityksen toiminnan arviointi ja kehittäminen

### Opiskelija

- asettaa toiminnalleen tavoitteita yrityksen strategisten tavoitteiden mukaisesti
- tekee rakentavia ja perusteltuja ehdotuksia yrityksen toiminnan kehittämiseksi laatu- ja tulostavoitteet huomioiden
- ottaa suunnitelmissaan huomioon asiakkaiden ja sidosryhmien odotukset

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti</li> <li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li> <li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li> <li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li> <li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li> <li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li> <li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li> <li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li> <li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li> </ul> |

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla yrityksessä ja kehittämällä yrityksen liiketoimintaa suunnitelman mukaisesti. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.20. Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp (106732)

### Ammattitaitovaatimukset

#### Liiketoimintamahdollisuuksien etsiminen ja ideoiminen

Opiskelija

- kartoittaa valitsemallaan alalla toimivia yrityksiä ja asiakkaita
- arvioi kartoituksen pohjalta liiketoimintamahdollisuuksia
- ymmärtää kestävä kehityksen vaatimukset ja merkityksen liiketoiminnalle

#### Liikeidean kehittäminen ja liiketoimintasuunnitelman laatiminen

Opiskelija

- selvittää markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä
- kartoittaa liikeideoita ja valitsee niistä toteuttamiskelpoisen
- tekee suunnitelman yrityksen toiminnoista hyödyntäen tarvittaessa asiantuntijoita
- laskee yritystoimintaan liittyviä tuottoja ja kustannuksia sekä suunnittelee rahoitusta
- ottaa suunnittelussa huomioon toimialan lainsäädännön

#### Verkostoituminen sidosryhmien kanssa

Opiskelija

- valitsee toimintansa kannalta keskeisiä sidosryhmiä
- esittelee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintamallin jollekin keskeiselle sidosryhmälle

#### Yrityksen perustamiseen liittyvien asiakirjojen laatiminen

Opiskelija

- valitsee sopivan yritysmuodon
- laskee tarvittavan rahoituksen
- selvittää yrityksen keskeiset perustamisasiakirjat ja laatii ne

#### Vahvuuksien ja osaamisen arviointi

Opiskelija

- kartoittaa vahvuutensa toimia yrittäjänä
- esittelee yritystoiminnassa tarvittavan osaamisensa

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti</li> <li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li> <li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li> <li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li> <li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li> <li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li> <li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li> <li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li> </ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

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

## 2.21. Huippuosaajana toimiminen, 15 osp (106730)

### Ammattitaitovaatimukset

#### Osaamisen kehittäminen

Opiskelija

- arvioi omaa osaamistaan sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan perustellen
- laatii itselleen kehittymissuunnitelman niin, että se tukee kasvua alan huippuammattilaiseksi
- kehittää osaamistaan ja työtapojaan saadun palautteen perusteella
- työskentelee muuttuvissa tilanteissa
- työskentelee pitkäjänteisesti työtään kehittäen
- toimii osana tiimiä ja jakaa osaamistaan muille.

### **Työskentely alan huippuosaamista vaativissa tehtävissä**

Opiskelija

- valitsee työmenetelmät, työvälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä muuttuvissa tilanteissa
- kokeilee uusia työmenetelmiä työssään
- hankkii ja soveltaa työssä tarvittavaa tietoa
- toimii kustannustehokkaasti ja yrityksen tuloksellisuutta edistävästi
- edistää uusien työtapojen ja -menetelmien käyttöä työyhteisössä
- vahvistaa ja luo uusia asiakassuhteita
- noudattaa työssään työturvallisuusmääräyksiä ja -ohjeita
- ennakoii riskejä ja ilmoittaa työhön liittyvistä vaaratekijöistä
- varmistaa asiakasturvallisuuden
- työskentelee ergonomisesti ja huolehtii työkyvystään
- huolehtii työympäristönsä siisteydestä ja järjestyksestä

### **Laatuvaatimusten huomioiminen**

Opiskelija

- asettaa tavoitteensa ja suunnittelee oman työnsä ja aikataulunsa realistiseksi
- työskentelee yrityksen tai organisaation laatuvaatimusten mukaisesti
- havaitsee laatupoikkeamat ja etsii niihin ratkaisuja
- toimii yrityksen tai organisaation kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti

### **Toimiminen alan verkostoissa**

Opiskelija

- viestii asiakkaiden kanssa ja työyhteisössä suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä
- tuntee toimialan keskeiset kansalliset ja kansainväliset verkostot
- hyödyntää verkostojaan työssään

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti</li> <li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li> <li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li> <li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li> <li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li> <li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li> <li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li> <li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li> </ul> |

## Ammattitaidon osoittamistavat

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

Ammattitaitovaatimuksista poikkeaminen tai osaamisen arvioinnin mukauttaminen eivät ole mahdollisia tässä tutkinnon osassa.

## 2.22. Ilmastovastuullinen toiminta, 15 osp (106735)

### Ammattitaitovaatimukset

#### Ilmastomuutoksen lähtökohtien selvittäminen

Opiskelija

- ymmärtää ilmastomuutoksen ilmiönä ja ihmisen toiminnan vaikutuksen siihen sekä ratkaisujen tarpeen
- tunnistaa suomalaisen toimintaympäristön erityispiirteitä ilmastomuutoksen hillintään ja sopeutumiseen
- tunnistaa keskeisiä ilmastomuutokseen vaikuttavia tekijöitä omalla alallaan
- tunnistaa vaikutusmahdollisuuksia ilmastomuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen omassa työtehtävässään.

#### Ilmastomuutoksen vaikutusten ja ratkaisujen esittäminen

Opiskelija

- selvittää oman työnsä, työyhteisönsä toiminnan, tuotteen tai palvelun ilmastovaikutuksia
- pohtii käytännön ratkaisuja ilmastomuutoksen hillintään tai siihen sopeutumiseen toimialallaan
- arvioi ja vertailee pohtimiensa ilmastoratkaisujen toteuttamiskelpoisuutta ja taloudellisuutta
- ehdottaa käytännössä toteuttavissa olevia perusteltuja ratkaisuja työnsä tai työyhteisönsä toiminnan, tuotteen tai palvelun kehittämiseen ilmastovaikutusten vähentämiseksi

#### Ilmastovastuullisen toiminnan vahvistaminen

Opiskelija

- viestii ehdottamistaan ilmastoratkaisuista työyhteisössään
- osallistuu toimintaan, jolla kehitetään ilmastotietoisuutta ja -asioita työyhteisössä
- kannustaa omalla toiminnallaan muita ilmastovastuuseen

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>                                                                                                                                                              |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

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

## 2.23. Kansainvälisessä työympäristössä toimiminen, 15 osp (106734)

### Ammattitaitovaatimukset

Valmistautuminen kansainvälisessä työympäristössä toimimiseen

**Opiskelija**

- etsii tietoa ja perehtyy kansainväliseen työympäristöön ja tulevaan työtehtävään
- perehtyy työtehtävään liittyvien maiden kulttuuriin ja yhteiskuntaan
- huolehtii kansainvälisessä työtehtävässä tarvittavista järjestelyistä ja asiakirjoista
- selvittää ja sopii työtehtävän tavoitteet ja sisällöt
- ottaa huomioon työympäristöön ja -tehtävään liittyvät vaatimukset, tarpeet ja aikataulun

**Vuorovaikutus kansainvälisessä työympäristössä****Opiskelija**

- toimii vuorovaikutuksessa kansainvälisen työyhteisön ja kansainvälisten asiakkaiden kanssa
- käyttää toimialansa keskeistä sanastoa vieraalla kielellä
- jakaa osaamistaan kansainvälisessä työympäristössä
- käyttää eri viestintäkanavia vastuullisesti
- toimii eri kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa
- toimii työkuulttuurin mukaisesti

**Työskentely kansainvälisessä ympäristössä****Opiskelija**

- noudattaa sovittuja työaikoja ja toimintatapoja
- toimii joustavasti erilaisissa tilanteissa
- noudattaa työtehtäviin liittyviä määräyksiä ja ohjeita
- huomioi terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät riskit
- toimii vastuullisesti ja eettisesti
- toimii tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistäen

**Kansainvälisen osaamisen hyödyntäminen ja jakaminen****Opiskelija**

- arvioi kansainvälisessä työtehtävässä hankitun osaamisen merkitystä urallaan
- hyödyntää kansainvälistä osaamistaan työssään
- arvioi työtehtävään liittyvien maiden työmenetelmien ja toimintakulttuurien vaikutuksia työn sujuvuuteen ja lopputulokseen
- jakaa kansainvälistä osaamistaan työyhteisössä

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>                                                                                                                                                              |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul> |

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työskennellen kansainvälisessä työympäristössä tai projektissa ulkomailla tai kotimaassa.

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

## 2.24. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 5 osp (106731)

### Ammattitaitovaatimukset

#### Yhteyshenkilönä toimiminen

**Opiskelija**

- perehtyy oman alan tutkintojen perusteisiin ja tunnistaa työtehtävien yhteyden niihin
- perehtyy koulutuksen järjestäjän ja työpaikan väliseen työnjakoon ammatillisen koulutuksen järjestämisessä
- selvittää mahdollisuuksia järjestää koulutusta ja näyttöjä työpaikalla
- tiedottaa ammatillisen koulutuksen järjestämisestä työpaikalla yhdessä koulutuksen järjestäjän kanssa
- toimii vuorovaikutuksessa erilaisten opiskelijoiden ja työntekijöiden kanssa

**Ohjaustilanteisiin valmentautuminen****Opiskelija**

- perehtyy ohjattavan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan
- osallistuu osaamisen hankkimisen suunnitteluun työpaikalla
- osallistuu ohjattavan opiskelijan työturvallisuuteen, työpaikan ohjeisiin ja käytäntöihin perehdyttämiseen
- suunnittelee opiskelijan ohjausta ja aikataulua
- seuraa erilaisia ohjaustilanteita
- hyödyntää digitaalisia välineitä tarkoituksenmukaisesti
- arvioi omaa ohjausosaamistaan ja määrittää kehittämistarpeensa

**Palautteen antaminen osaamisen kehittymisestä****Opiskelija**

- vertaa hankittua osaamista asetettuihin tavoitteisiin
- antaa rakentavaa palautetta osaamisen kehittymisestä
- huomioi palautteen antamisessa erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat sekä eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavat opiskelijat

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti</li> <li>tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li> <li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li> <li>tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li> <li>hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li> <li>selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li> <li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li> <li>toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li> <li>soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li> <li>esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia</li> <li>arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li> <li>ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li> </ul> |

## Ammattitaidon osoittamistavat

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

## 2.25. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp (106727)

Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä -osa-alue suoritetaan ja sitä opetetaan siten, että äidinkielenä on koulutuksen järjestäjän opetus- ja tutkintokielen mukaisesti suomen, ruotsin tai saamen kieli. Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä -osa-alue voidaan opiskelijan valinnan

mukaan suorittaa ja sitä voidaan opettaa myös opiskelijan toisena kielenä olevalla suomen tai ruotsin kielellä, romanikielellä, viittomakielellä tai muulla opiskelijan äidinkielellä, mikäli koulutuksen järjestäjä tarjoaa tämän mahdollisuuden.

## Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi

### Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

#### Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toimiminen

Opiskelija

- viestii tilanteen ja kohderyhmän mukaisesti
- asettaa viestinnälleen tavoitteita
- perustelee mielipiteensä ja väitteensä
- toimii yhteistyö- ja ryhmätilanteissa
- esittelee alaansa liittyviä ilmiöitä tai asioita alan käsitteistöä käyttäen
- ymmärtää kielen ja vuorovaikutuksen merkityksen työelämässä ja yhteiskunnassa.

#### Eri lähteistä hankittujen tekstien käyttäminen ja tekstin luotettavuuden arvioiminen

Opiskelija

- tuntee omalla alallaan ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita
- tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita ja olennaisia merkityksiä
- hyödyntää tietolähteitä ja arvioi niiden luotettavuutta
- tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta
- noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa käyttämiinsä lähteisiin.

#### Erilaisten tekstien tuottaminen

Opiskelija

- viestii tavoitteellisesti ilmaistessaan tunteitaan, ajatuksiaan tai mielipiteitään
- tuottaa oman alansa ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä
- hallitsee kirjoitetun kielen käytänteitä
- käyttää viestinnässään tarkoituksenmukaista tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan.

### Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

#### Kielen ja kirjallisuuden muotojen ja merkitysten tunteminen

Opiskelija

- tiedostaa ja huomioi kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen
- tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin
- lukee ja analysoi kaunokirjallisuutta.

#### Erilaisten tekstien tulkitseminen ja tuottaminen

Opiskelija

- tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi niiden ilmaisutapoja
- tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa
- antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä
- muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta.

#### Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen

Opiskelija

- esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen ja havainnollistaa esitystään
- edistää ryhmän työskentelyä ja arvostaa muiden näkökantoja
- noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, saame

### Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

#### Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toimiminen saamen kielellä

Opiskelija

- viestii tilanteen ja kohderyhmän mukaisesti
- asettaa viestinnälleen tavoitteita

- perustelee mielipiteensä ja väitteensä
- toimii yhteistyö- ja ryhmätilanteissa
- esittelee alansa liittyviä ilmiöitä tai asioita alan käsitteistöä käyttäen
- ymmärtää kielen ja vuorovaikutuksen merkityksen työelämässä ja yhteiskunnassa.

### **Eri lähteistä hankittujen tekstien käyttäminen ja tekstin luotettavuuden arvioiminen**

Opiskelija

- tuntee omalla alallaan ja työelämässä käytettyjä tekstejä ja medioita
- tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita ja olennaisia merkityksiä
- hyödyntää tietolähteitä ja arvioi niiden luotettavuutta
- tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta
- noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa käyttämiinsä lähteisiin.

### **Erilaisten tekstien tuottaminen saamen kielellä**

Opiskelija

- viestii tavoitteellisesti ilmaistessaan tunteitaan, ajatuksiaan tai mielipiteitään
- tuottaa omaan alansa ja työelämään liittyviä tekstejä
- tuntee kirjoitetun kielen käytänteitä
- käyttää viestinnässään tarkoituksenmukaista tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Kielen ja kirjallisuuden muotojen ja merkitysten tunteminen**

Opiskelija

- tiedostaa ja huomioi kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen
- tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin
- lukee ja analysoi kaunokirjallisuutta.

### **Erilaisten tekstien tulkitseminen ja tuottaminen saamen kielellä**

Opiskelija

- tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi niiden ilmaisutapoja
- tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa
- antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä
- muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta.

### **Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen**

Opiskelija

- esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen ja havainnollistaa esitystään
- edistää ryhmän työskentelyä ja arvostaa muiden näkökantoja
- noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, romani

### Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

#### Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toimiminen romanikielellä

Opiskelija

- viestii tilanteen ja kohderyhmän mukaisesti
- asettaa viestinnälleen tavoitteita
- perustelee mielipiteensä ja väitteensä
- toimii yhteistyö- ja ryhmätilanteissa
- esittelee alansa liittyviä ilmiöitä tai asioita alan käsitteistöä käyttäen
- ymmärtää kielen ja vuorovaikutuksen merkityksen työelämässä ja yhteiskunnassa.

## **Eri lähteistä hankittujen tekstien käyttäminen ja tekstin luotettavuuden arvioiminen**

Opiskelija

- tuntee omalla alallaan ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita
- tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita ja olennaisia merkityksiä
- hyödyntää tietolähteitä ja arvioi niiden luotettavuutta
- tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta
- noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa käyttämiinsä lähteisiin.

## **Erilaisten tekstien tuottaminen romanikielellä**

Opiskelija

- viestii tavoitteellisesti ilmaistessaan tunteitaan, ajatuksiaan tai mielipiteitään
- tuottaa oman alansa ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä
- hallitsee kirjoitetun kielen käytänteitä
- käyttää viestinnässään tarkoituksenmukaista tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Kielen ja kirjallisuuden muotojen ja merkitysten tunteminen**

Opiskelija

- tiedostaa ja huomioi kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen
- tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin
- lukee ja analysoi kaunokirjallisuutta.

### **Erilaisten tekstien tulkitseminen ja tuottaminen romanikielellä**

Opiskelija

- tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi niiden ilmaisutapoja
- tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa
- antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä
- muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta.

### **Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen**

Opiskelija

- esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen ja havainnollistaa esitystään
- edistää ryhmän työskentelyä ja arvostaa muiden näkökantoja
- noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, viittomakieli

### Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

#### Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toimiminen viittomakielellä

Opiskelija

- viestii tilanteen ja kohderyhmän mukaisesti
- asettaa viestinnälleen tavoitteita
- perustelee mielipiteensä ja väitteensä
- toimii yhteistyö- ja ryhmätilanteissa
- esittelee alansa liittyviä ilmiöitä tai asioita alan käsitteistöä käyttäen
- ymmärtää kielen ja vuorovaikutuksen merkityksen työelämässä ja yhteiskunnassa.

## **Eri lähteistä hankittujen viitottujen tekstien käyttäminen ja tekstin luotettavuuden arvioiminen**

Opiskelija

- tuntee omalla alallaan ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita
- tulkitsee erilaisten viitottujen tekstien tavoitteita ja olennaisia merkityksiä
- hyödyntää tietolähteitä ja arvioi niiden luotettavuutta
- tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita esitetyn ja nähdyn pohjalta
- noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa käyttämiinsä lähteisiin.

## **Erilaisten viitottujen tekstien tuottaminen**

Opiskelija

- viestii tavoitteellisesti ilmaistessaan tunteitaan, ajatuksiaan tai mielipiteitään
- tuottaa oman alansa ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä
- tuottaa viittomakielen rakenteen mukaisia tekstejä
- käyttää viestinnässään tarkoituksenmukaista tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Suomalaisen viittomakielen ja viittomakielisen kirjallisuuden muotojen ja merkitysten tunteminen**

Opiskelija

- tiedostaa ja huomioi kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen
- tutustuu viittomakielisen kirjallisuuden eri lajeihin
- katsoo ja analysoi viittomakielisiä tekstejä.

### **Erilaisten viitottujen tekstien tulkitseminen ja tuottaminen**

Opiskelija

- tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi niiden ilmaisutapoja
- tuottaa ja tulkitsee viitottuja tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa
- antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta viitotusta tekstistä
- muokkaa tuottamiaan viitottuja tekstejä palautteen pohjalta.

### **Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen**

Opiskelija

- esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen ja havainnollistaa esitystään
- edistää ryhmän työskentelyä ja arvostaa muiden näkökantoja
- noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi viittomakielisille

### Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

**Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toimiminen suomen kielellä käyttäen tarvittaessa tulkkausta**

Opiskelija

- viestii tilanteen ja kohderyhmän mukaisesti
- asettaa viestinnälleen tavoitteita
- perustelee mielipiteensä ja väitteensä
- toimii yhteistyö- ja ryhmätilanteissa
- esittelee alansa liittyviä ilmiöitä tai asioita alan käsitteistöä käyttäen

- ymmärtää kielen ja vuorovaikutuksen merkityksen työelämässä ja yhteiskunnassa.

### **Eri lähteistä hankittujen tekstien käyttäminen ja tekstin luotettavuuden arvioiminen**

Opiskelija

- tuntee omalla alallaan ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita
- tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita ja olennaisia merkityksiä
- hyödyntää tietolähteitä ja arvioi niiden luotettavuutta
- tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun tai tulkatun, luetun ja nähdyn pohjalta
- noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa käyttämiinsä lähteisiin.

### **Erilaisten tekstien tuottaminen suomen kielellä käyttäen tarvittaessa tulkkausta**

Opiskelija

- viestii tavoitteellisesti ilmaistessaan tunteitaan, ajatuksiaan tai mielipiteitään
- tuottaa oman alansa ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä
- käyttää pääosin kielen perusrakenteita
- käyttää viestinnässään tarkoituksenmukaista tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Kielen ja kirjallisuuden muotojen ja merkitysten tunteminen**

Opiskelija

- tiedostaa ja huomioi kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen
- tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin
- lukee ja analysoi kaunokirjallisuutta.

### **Erilaisten tekstien tulkitseminen ja tuottaminen**

Opiskelija

- tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi niiden ilmaisutapoja
- tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa
- antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä
- muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta.

### **Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen**

Opiskelija

- esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen käyttäen tarvittaessa tulkkausta ja havainnollistaa esitystään
- edistää ryhmän työskentelyä ja arvostaa muiden näkökantoja
- noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, opiskelijan oma äidinkieli

### Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

#### Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toimiminen omalla äidinkielellä

Opiskelija

- viestii tilanteen ja kohderyhmän mukaisesti
- asettaa viestinnälleen tavoitteita
- perustelee mielipiteensä ja väitteensä
- toimii yhteistyö- ja ryhmätilanteissa
- esittelee alansa liittyviä ilmiöitä tai asioita alan käsitteistöä käyttäen
- ymmärtää kielen ja vuorovaikutuksen merkityksen työelämässä ja yhteiskunnassa.

## **Eri lähteistä hankittujen tekstien käyttäminen ja tekstin luotettavuuden arvioiminen**

Opiskelija

- tuntee omalla alallaan ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita
- tulkitsee erilaisten tekstien tavoitteita ja olennaisia merkityksiä
- hyödyntää tietolähteitä ja arvioi niiden luotettavuutta
- tekee muistiinpanoja ja tiivistää ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta
- noudattaa tekijänoikeuksia ja viittaa käyttämiinsä lähteisiin.

## **Erilaisten tekstien tuottaminen omalla äidinkielellä**

Opiskelija

- viestii tavoitteellisesti ilmaistessaan tunteitaan, ajatuksiaan tai mielipiteitään
- tuottaa oman alansa ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä
- hallitsee kirjoitetun kielen käytänteitä
- käyttää viestinnässään tarkoituksenmukaista tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Kielen ja kirjallisuuden muotojen ja merkitysten tunteminen**

Opiskelija

- tiedostaa ja huomioi kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkityksen
- tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin
- lukee ja analysoi kaunokirjallisuutta.

### **Erilaisten tekstien tulkitseminen ja tuottaminen omalla äidinkielellä**

Opiskelija

- tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi niiden ilmaisutapoja
- tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa
- antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä
- muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta.

### **Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen**

Opiskelija

- esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen ja havainnollistaa esitystään
- edistää ryhmän työskentelyä ja arvostaa muiden näkökantoja
- noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Viestintä ja vuorovaikutus äidinkielellä, suomi toisena kielenä

### Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

#### Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa toimiminen

Opiskelija

- viestii tilanteen ja kohderyhmän mukaisesti
- asettaa viestinnälleen tavoitteita
- perustelee mielipiteensä ja väitteensä ymmärrettävästi
- toimii yhteistyö- ja ryhmätilanteissa
- esittelee alansa liittyviä ilmiöitä tai asioita tarkoituksenmukaista alan käsitteistöä käyttäen
- ymmärtää kielen ja vuorovaikutuksen merkityksen työelämässä ja yhteiskunnassa

- kehittää suomen kielen taitoaan tavoitteellisesti.

### **Eri lähteistä hankittujen tekstien käyttäminen ja tekstin luotettavuuden arvioiminen**

Opiskelija

- tuntee omalla alallaan ja työelämässä käytettyjä tekstilajeja ja medioita
- tunnistaa erilaisten tekstien tavoitteita ja olennaisia merkityksiä
- hyödyntää tietolähteitä ja arvioi niiden luotettavuutta
- tekee muistiinpanoja ja tiivistää keskeisiä ydinasioita kuullun, luetun ja nähdyn pohjalta
- noudattaa tekijänoikeuksia asianmukaisesti.

### **Erilaisten tekstien tuottaminen**

Opiskelija

- viestii tavoitteellisesti ilmaistessaan tunteitaan, ajatuksiaan tai mielipiteitään
- tuottaa oman alansa ja työelämän tekstikäytänteiden mukaisia tekstejä
- käyttää pääosin kielen perusrakenteita
- käyttää kirjoitetun kielen käytänteitä tarkoituksenmukaisesti
- käyttää viestinnässään tarkoituksenmukaista tieto- ja viestintäteknologiaa sekä monilukutaitoaan.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Kielen ja kirjallisuuden muotojen ja merkitysten tunteminen**

Opiskelija

- tiedostaa ja huomioi kielellisen, kulttuurisen ja identiteettien moninaisuuden merkitystä
- tutustuu kirjallisuuden eri lajeihin
- lukee suomenkielistä kirjallisuutta.

### **Erilaisten tekstien tulkitseminen ja tuottaminen**

Opiskelija

- tutustuu eri tekstilajeihin ja analysoi niiden ilmaisutapoja
- tuottaa ja tulkitsee tekstejä yksin ja yhdessä muiden kanssa
- antaa ja vastaanottaa rakentavaa palautetta tuotetusta tekstistä
- muokkaa tuottamiaan tekstejä palautteen pohjalta.

### **Esiintymis- ja ryhmätyötaitojen kehittäminen**

Opiskelija

- esittää sekä spontaanin että valmistellun esityksen ja havainnollistaa esitystään
- edistää ryhmän työskentelyä ja arvostaa muiden näkökantoja
- noudattaa työelämän kokous- ja neuvottelukäytäntöjä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Viestintä ja vuorovaikutus toisella kotimaisella kielellä, ruotsi

### Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

**Toisen kotimaisen kielen käyttäminen työhön liittyvissä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa**

Opiskelija

- selviytyy rutiininomaisista päivittäiseen elämään liittyvistä vuorovaikutustilanteista
- tulkitsee alaansa liittyviä suppeita tekstejä
- tuottaa lyhyitä viestejä käyttäen alaan liittyvää sanastoa.

## Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp

### **Toisella kotimaisella kielellä viestiminen työelämän vuorovaikutustilanteissa**

Opiskelija

- selviytyy päivittäisissä työhön liittyvissä vuorovaikutustilanteissa
- ilmaisee itseään tilanteen mukaan käyttäen ruotsin kielelle ja kulttuurille ominaisia ilmaisuja
- tuottaa alansa liittyviä tekstejä
- valikoi ja hyödyntää erilaisia tietolähteitä toisella kotimaisella kielellä.

### **Kansalliskielten ja kulttuurien merkityksen ymmärtäminen kulttuurisesti moninaisessa Suomessa**

Opiskelija

- ymmärtää ja huomioi ruotsin kielen aseman kansalliskielenä ja sen merkityksen kulttuurisesti moninaisessa Suomessa
- ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksen pohjoismaisessa yhteistyössä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Viestintä ja vuorovaikutus vieraalla kielellä

### Pakolliset osaamistavoitteet, 3 osp

#### Vieraan kielen käyttäminen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa

Opiskelija

- selviytyy suullisista vuorovaikutustilanteista
- tuottaa vuorovaikutuksessa tarvittavia tekstejä
- keskustelelee työtehtävistään
- tuottaa alaansa liittyviä tekstejä
- tulkitsee alaansa liittyviä tekstejä
- arvioi ja kehittää kielitaitoaan.

### **Tiedon hakeminen erilaisista vieraskielisistä lähteistä**

Opiskelija

- hakee toiminnassaan tarpeellista vieraskielistä tietoa eri lähteistä
- arvioi ja valikoi tietoa tarkoituksenmukaisuuden, luotettavuuden ja ajantasaisuuden kannalta.

### **Kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoisessa ympäristössä toimiminen**

Opiskelija

- tuntee opiskelemansa kielen ja kulttuurin vaikutuksen vuorovaikutustilanteeseen
- viestii monikielisessä ja kulttuurisessa ympäristössä
- kohtaa ihmiset yhdenvertaisesti ja arvostaen.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Vieraalla kielellä viestiminen työelämän tilanteissa**

Opiskelija

- selviytyy monenlaisista työhön liittyvistä vuorovaikutustilanteista
- ilmaisee itseään tilanteen edellyttämällä tavalla.

### **Aktiivisena kansalaisena toimiminen vieraskielisissä yhteyksissä**

Opiskelija

- toimii aktiivisena kansalaisena vierasta kieltä käyttäen
- viestii vieraalla kielellä työssä ja arkielämässä ymmärtäen oikeutensa ja velvollisuutensa
- ottaa toiminnassaan huomioon eri kulttuurien keskeiset piirteet.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li><li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li><li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li><li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li><li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li><li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li><li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li><li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li><li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li><li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li><li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li></ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li><li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li><li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li><li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li><li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li><li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li><li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li><li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li><li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li></ul> |

## Toiminta digitaalisessa ympäristössä

### Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

#### Tieto- ja viestintätekniisten laitteiden valinta ja käyttö

Opiskelija

- valitsee käyttötarkoituksenmukaiset laitteet ja sovellukset
- käyttää tarkoituksenmukaisia digitaalisia laitteita

#### Digitaalisten palveluiden ja sovellusten käyttö

Opiskelija

- hakee, käsittelee ja jakaa eri muotoista tietoa
- arvioi digitaalisen sisällön luotettavuutta
- käyttää yleisimpiä tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta- ja esitysgrafiikkasovelluksia
- käyttää tarkoituksenmukaisia digitaalisia palveluita ja sovelluksia työtehtävissään

### **Vastuullinen ja turvallinen toiminta**

Opiskelija

- noudattaa tietosuoja- ja tietoturvaohjeistusta
- suojaa henkilökohtaisia tietojaan ja yksityisyyttään
- tunnistaa tyypillisimpiä kyber- ja tietoturvauhkia
- käyttää viestipalveluita ja sosiaalisen median palveluita vastuullisesti
- käyttää ja jakaa digitaalisia sisältöjä noudattaen tekijänoikeuksia
- tunnistaa digitaalisten laitteiden ja sovellusten käytön vaikutuksia terveyteen ja hyvinvointiin

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Digitaalisten ympäristöjen ja sovelluksien hyödyntäminen**

Opiskelija

- tunnistaa työnsä kannalta keskeisiä verkkoyhteisöjä
- hyödyntää yhteisöllisen työskentelyn alustoja ja palveluita
- rakentaa ammatillista verkkoidentiteettiään

### **Digitaalisten sisältöjen tuottaminen ja jakaminen**

Opiskelija

- tuottaa ja jakaa vastuullisesti digitaalista aineistoa ammattiinsa liittyvissä verkostoissa
- käyttää tai muokkaa sisältöjä huomioiden käyttö- ja tekijänoikeudet

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Taide ja luova ilmaisu

### Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

#### Kulttuurien ja taiteen merkityksen tunnistaminen hyvinvoinnille

Opiskelija

- hyödyntää kulttuurien ja taiteen eri muotoja työssään
- tunnistaa esimerkkejä paikallisesta ja kansallisesta kulttuurista ja taiteesta
- tunnistaa taiteen ja kulttuurin vaikutuksia hyvinvoinnille.

#### Itsensä ilmaisu taiteen ja luovan ilmaisun keinoin

Opiskelija

- kehittää omaa luovaa ilmaisuaan
- ilmaisee itseään taiteen ja luovan ilmaisun keinoin itsenäisesti tai yhteistyössä muiden kanssa.

#### **Luova itsensä ilmaisu kirjoittamalla**

Opiskelija

- kokeilee luovan kirjoittamisen erilaisia tapoja
- hyödyntää kirjoittaessaan erilaisia kuvitteellisia tekstejä
- käyttää kaunokirjallisuutta työnsä tukena.

### **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

#### **Tiedon havainnointi ja kerääminen kulttuuriympäristöstä ja sen ilmiöistä**

Opiskelija

- havainnoi kulttuuriympäristöään
- kerää tietoa kulttuuriympäristönsä ilmiöistä valitsemastaan näkökulmasta.

#### **Teoksen, tuotteen tai palvelun toteutuksen suunnitteleminen ja kokeileminen luovan ilmaisun keinoin**

Opiskelija

- suunnittelee teoksen, tuotteen tai palvelun käyttäen luovan ilmaisun keinoja
- kokeilee teoksen, tuotteen tai palvelun toteuttamista luovan ilmaisun keinoin.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## 2.26. Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 6 osp (106728)

### Matematiikka ja matematiikan soveltaminen

#### Pakolliset osaamistavoitteet, 4 osp

##### Perusmatematiikan käyttö työ- ja arkielämässä

###### Opiskelija

- laskee peruslaskutoimitukset kokonais-, desimaali- ja murtoluvuilla
- laskee prosenttilaskut

- tekee talousmatematiikan laskelmia (tulot, menot, korot, lainat ja verot)
- toteuttaa mittayksiköiden muunnoksia
- ratkaisee ensimmäisen asteen yhtälöitä
- laskee tavanomaisimpia pinta-ala- ja tilavuuslaskutoimituksia
- laskee mittakaavaan liittyviä laskutoimituksia
- hyödyntää suorakulmaisen kolmion geometriaa käytännön ongelmien ratkaisemisessa.

### **Loogisen päättelykyvyn, matemaattisten menetelmien ja apuvälineiden käyttö matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen**

Opiskelija

- mallintaa yksinkertaisia ongelmia ensimmäisen ja vaillinaisen toisen asteen yhtälöillä, ratkaisee ne ja tulkitsee saatuja tuloksia
- käyttää laskinta, taulukkolaskentaohjelmaa ja muita apuvälineitä ongelmien ratkaisemiseen
- etsii taulukoista ja kuvaajista ongelmien ratkaisemisessa tarvittavaa tietoa
- käsittelee ja havainnollistaa tilastollisia aineistoja
- määrittää ja tulkitsee tunnuslukuja (keskiarvon, moodin ja mediaanin) tilastollisista aineistoista
- havaitsee suureiden välisiä riippuvuuksia ja verrannollisuuksia.

### **Tulosten oikeellisuuden, suuruusluokan ja käytetyn ratkaisumenetelmän arviointi**

Opiskelija

- varmistaa laskelmien oikeellisuuden
- varmistaa, että tuloksen yksikkö ja numerotarkkuus on mielekäs
- arvioi käytetyn ratkaisumenetelmän käyttökelpoisuutta.

### **Matemaattisen osaamisen arviointi ja merkityksen tunnistaminen**

Opiskelija

- tunnistaa omat vahvuutensa ja kehittämiskohteensa matemaattisessa osaamisessaan
- tunnistaa matematiikan merkityksen työvälteenä työ- ja arkielämässä.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Matemaattisten ongelmien ratkaiseminen päättelemällä, yhtälöillä ja kuvaajien avulla**

Opiskelija

- hyödyntää toisen asteen yhtälöitä, yhtälöpareja, taulukoita ja kuvaajia matemaattisten ongelmien ratkaisemisessa
- tunnistaa eksponentiaalisen mallin ja ratkaisee yksinkertaisen eksponenttiyhtälön
- hyödyntää suora- ja vinokulmaisen kolmion trigonometriaa matemaattisten ongelmien ratkaisemisessa.

### **Matemaattisen tiedon hankinta, ryhmittely ja tulkinta**

Opiskelija

- käyttää tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä matemaattisen tiedon tunnistamiseen ja vertailuun
- tunnistaa normaalijakauman käsitteen ja graafisen esityksen
- kerää, ryhmittelee ja analysoi taulukoitua ja graafista tietoa eri lähteistä.

### **Informaation tuottaminen tilastoaineistosta ja todennäköisyyksien laskenta**

Opiskelija

- tuottaa ja tulkitsee tilastoaineistosta keskiluvut ja keskihajonnan sekä diskreetin jakauman odotusarvon

- tunnistaa todennäköisyyslaskennan merkityksen ja laskee todennäköisyyksiä.

### **Ratkaisujen oikeellisuuden ja tulosten suurusluokan arviointi**

Opiskelija

- varmistaa matemaattisten ratkaisujen oikeellisuuden
- päättelee matemaattisten ratkaisujen tuloksen suurusluokan.

### **Talousmatematiikan soveltaminen**

Opiskelija

- tekee kustannus- ja kannattavuusvertailuja
- tekee kustannus- ja kannattavuusvertailujen pohjalta johtopäätöksiä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Fysikaaliset ja kemialliset ilmiöt ja niiden soveltaminen

### Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

#### Fysiikan käsitteiden ja suureiden välisten riippuvuuksien tunnistaminen ja laskutoimituksien tekeminen

Opiskelija

- kuvaa ja perustelee tavanomaisia fysiikan ilmiöitä (liike, voima, energia, lämpö ja sähkö) keskeisillä käsitteillä
- yhdistää tavanomaiset fysiikan ilmiöihin liittyvät ominaisuudet ja suureet toisiinsa
- ratkaisee yksinkertaisia tasaiseen liikkeeseen ja energiaan liittyviä laskutehtäviä.

## **Kemian käsitteiden ja suureiden välisten riippuvuuksien tunnistaminen ja laskutoimituksien tekeminen**

Opiskelija

- kuvaa ja perustelee tavanomaisia kemian ilmiöitä (alkuaineet ja yhdisteet, seokset, kemialliset reaktiot ja sidokset, hapettuminen ja pelkistyminen sekä hapot ja emäkset) keskeisillä käsitteillä
- yhdistää tavanomaiset kemian ilmiöihin liittyvät ominaisuudet ja suureet toisiinsa
- ratkaisee yksikertaisia ainemääriä ja pitoisuuteen liittyviä laskutehtäviä.

## **Kemian ja fysiikan taitojen soveltaminen ja osaaminen työ- ja arkielämässä**

Opiskelija

- tunnistaa, mihin fysiikkaa ja kemiaa tarvitaan työ- ja arkielämässä
- tunnistaa, mitä fysiikan lainalaisuuksia ja turvallisuuskäsitteitä tulisi huomioida työ- ja arkielämässä
- ottaa huomioon työ- ja arkielämässä käytettävien kemiallisten aineiden ominaisuudet ja mahdolliset ympäristöriskit
- tunnistaa ilmiöiden ja aineiden ympäristövaikutuksia
- hyödyntää kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteita
- käsittelee kemiallisia aineita vaarantamatta omaa, muiden tai ympäristön turvallisuutta
- tunnistaa omat vahvuutensa ja kehittämiskohteensa fysiikan ja kemian osaamisessaan

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Fysikaalisiin ja kemiallisiin ilmiöihin liittyvien kokeellisten mittausten tekeminen ja havainnointi**

Opiskelija

- tekee kokeellisia mittauksia ja havainnoi mekaniikan ja energian ilmiöitä ja niiden lainalaisuuksia käyttäen soveltuvia menetelmiä ja välineitä
- tekee kokeellisia mittauksia ja havainnoi happoihin ja emäksiin, hapettumiseen ja pelkistymiseen sekä orgaaniseen kemiaan liittyviä kemiallisia ilmiöitä ja niiden lainalaisuuksia käyttäen soveltuvia menetelmiä ja välineitä.

### **Kokeellisten mittaustulosten käsittely ja havaintojen analysointi**

Opiskelija

- esittää keskeiset mittaustulokset taulukoilla ja graafisilla esityksillä
- käsittelee mittaustuloksia matemaattisilla menetelmillä ja mallintaa havaitsemiaan ilmiöitä
- määrittelee mahdollisia mittaustulosten virhetekijöitä ja ilmoittaa tuloksen tarkoituksenmukaisella tarkkuudella
- arvioi mittaustulosten luotettavuutta
- tekee mittaustuloksista johtopäätöksiä.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## 2.27. Yhteiskunta- ja työelämäosaaminen, 9 osp (106729)

### Yhteiskunnassa ja kansalaisena toimiminen

#### Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

##### Suomalaisessa yhteiskunnassa toimiminen

Opiskelija

- tuntee kansalaisen perusoikeudet ja velvollisuudet
- noudattaa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteita

- toimii aktiivisena kansalaisena sekä käyttää monipuolisia vaikuttamisen tapoja.

### **Yhteiskunnan palvelujen käyttö ja kuluttajana toimiminen**

Opiskelija

- tuntee ja osaa käyttää yhteiskunnan palveluja
- tunnistaa oikeutensa ja velvollisuutensa kuluttajana
- toimii vastuullisena kuluttajana
- hankkii tarvitsemaansa tietoa kuluttaja-asioissa.

### **Oman talouden suunnittelu ja talouteen liittyvien riskien arviointi**

Opiskelija

- arvioi ja tunnistaa taloudelliseen tilanteeseensa vaikuttavia tekijöitä
- seuraa tulojaan ja menojaan
- suunnittelee hankintoja
- vertailee erilaisia rahoitusvaihtoehtoja
- asettaa henkilökohtaisia taloudellisia tavoitteita
- ennakoii talouteensa vaikuttavia riskitekijöitä erilaisissa elämäntilanteissa.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Yhteiskunnallinen osallistuminen ja vaikuttaminen**

Opiskelija

- hakee tietoa yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista
- seuraa yhteiskunnallista päätöksentekoa
- osallistuu yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen.

### **Alan yhteiskunnallisen merkityksen arvioiminen**

Opiskelija

- seuraa alan yhteiskunnallista keskustelua
- arvioi alansa merkitystä yhteiskunnassa ja tulevaisuuden näkymiä.

### **Kansantalouden perusasiat ja keskeiset toimijat**

Opiskelija

- seuraa taloutta koskevaa uutisointia
- tunnistaa yhteiskunnallisen ja taloudellisen tilanteen kehityksen merkityksen yleisesti ja oman alan työpaikkoihin ja työllistymiseen
- ymmärtää kansantalouden perusasiat, -käsitteet ja keskeiset toimijat.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                     |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämis ehdotuksia</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Työelämässä toimiminen

### Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

#### Alan työmarkkinoiden tilanteen ja osaamistarpeiden selvittäminen

Opiskelija

- selvittää alan työmarkkinoiden tilannetta
- tuntee työmarkkinajärjestelmän keskeiset periaatteet
- tietää alansa keskeiset ammatilliset verkostot
- tunnistaa alansa eri työtehtävissä tarvittavaa osaamista.

#### Työsopimuksen solmiminen työnantajan kanssa

Opiskelija

- perehtyy oman alansa työehtoihin ja keskeiseen työlainsäädäntöön
- tarkistaa työsopimuksen sisällön käyttäen tarvittaessa asiantuntija-apua.

### **Työyhteisön osana toimiminen**

Opiskelija

- noudattaa annettuja työaikoja ja sovittuja toimintatapoja sekä toimii joustavasti erilaisissa tilanteissa
- noudattaa työssään ulkoasuun ja pukeutumiseen liittyviä ohjeita
- käyttää työssään tarkoituksenmukaista suojavaatetusta ja noudattaa työturvallisuusohjeita
- työskentelee luontevasti osana monimuotoista ja kulttuurisesti moninaista työyhteisöä.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Työyhteisön jäsenenä toimiminen**

Opiskelija

- tunnistaa oman roolinsa työyhteisön jäsenenä
- työskentelee työpaikan toimintakulttuurin mukaisesti
- noudattaa sovittuja toimintatapoja ja kehittää omia toimintatapojaan.

### **Työelämän erilaisissa vuorovaikutus- ja ryhmätilanteissa toimiminen**

Opiskelija

- toimii rakentavasti erilaisissa työelämän vuorovaikutustilanteissa
- kehittää vuorovaikutustaitojaan saamansa palautteen mukaisesti
- toimii erilaisissa ryhmätilanteissa oman työtehtävänsä ja työpaikan toimintakulttuurin mukaisesti
- käyttää tarkoituksenmukaista psykologista tietoa oman ja työyhteisön hyvinvoinnin edistämiseksi.

### **Alan työtehtävien selvittäminen kansallisilla ja kansainvälisillä työmarkkinoilla**

Opiskelija

- etsii itsenäisesti tietoa oman alansa työpaikoista kansallisilla ja kansainvälisillä työmarkkinoilla
- löytää itselleen soveltuvia työpaikkoja kansallisilta ja kansainvälisiltä työmarkkinoilta.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Opiskelu- ja urasuunnitteluvalmiudet

### Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

#### Omien kiinnostuksen kohteiden, mahdollisuuksien ja tuen tarpeiden tunnistaminen

Opiskelija

- seuraa oman oppimisensa edistymistä ja osaamisensa hankkimista tunnistuen mahdollisen tuen tarpeen
- tunnistaa kiinnostuksensa kohteita ja omia ammatillisia mahdollisuuksiaan
- selvittää ja tunnistaa omia vahvuuksiaan, valmiuksiaan ja kehittämiskohteitaan
- arvioi omaa oppimistaan ja osaamistaan säännöllisesti.

### **Tutkintoa ja uraa koskevien valintojen tekeminen**

Opiskelija

- selvittää itselleen sopivia vaihtoehtoja oman urasuunnitelmansa tueksi käyttäen erilaisia tietolähteitä ja sähköisiä ohjauspalveluja
- tietää oman tutkinnon muodostumisen, tutkinnossa vaadittavat suoritukset ja valinnan mahdollisuudet, jotka edistävät työelämään sijoittumista ja omaa urasuunnitelmaa
- seuraa tutkinnon suorittamisen edistymistä
- käyttää tarkoituksen mukaisia oppimisympäristöjä osaamisensa hankkimisessa.

### **Tiedon hankkiminen erilaisista jatkokoulutusmahdollisuuksista ja koulutustarjonnasta tutkinnon suorittamisen aikana**

Opiskelija

- käyttää jatkokoulutukseen ja tulevaisuuden suunnitteluun tarvittavia tietolähteitä, ohjauspalveluja ja hakujärjestelmiä
- hankkii tietoa itselleen sopivista jatkokoulutuksen vaihtoehdoista ja tekee urasuunnitelman
- perehtyy jatkokoulutuksen pääsyvaatimuksiin, hakumenettelyyn ja valintakriteereihin.

### **Työllistymiseen ja oman osaamisen esittelyyn valmistautuminen tutkinnon suorittamisen aikana**

Opiskelija

- perehtyy työelämän tarjoamiin mahdollisuuksiin, työympäristöihin, ja kartoittaa itselleen sopivia uravaihtoehtoja
- tekee omaa osaamistaan ja vahvuuksiaan näkyväksi työnhakua varten ja esittelee osaamistaan kattavasti
- hakee työpaikkoja ja hyödyntää hakujärjestelmiä ja -menetelmiä
- päivittää urasuunnitelmaansa työllistymistä varten.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Yrittäjyys ja yrittäjämäinen toiminta

### Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

#### Yrityksen tavoitteiden mukaisesti toimiminen

Opiskelija

- ymmärtää yritystoiminnan merkityksen yhteiskunnassa
- toimii asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti
- ymmärtää oman toimintansa merkityksen osana työyhteisöä.

#### Liikeidean ja sen toteuttamismahdollisuuksien arvioiminen

Opiskelija

- ideoi liikeidean asiakkaiden tarpeet huomioiden
- löytää yrityksen perustamista tukevat keskeiset palvelut ja tietolähteet
- selvittää liikeidean toteuttamiseksi tarvittavia verkostoja
- arvioi liikeidean toteuttamisen taloudellisia edellytyksiä
- arvioi omia valmiuksiaan toimia yrittäjänä
- selvittää yritystoiminnan riskejä ja mahdollisuuksia.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen

### Pakolliset osaamistavoitteet, 2 osp

#### Terveystiestä ja toimintakyvystä huolehtiminen

**Opiskelija**

- etsii monipuolista tietoa ikäluokkansa terveyseroista ja mahdollisuuksista oman terveytensä ja toimintakykynsä edistämiseksi
- laatii itselleen tilannekohtaisesti päivitettävän ja monipuolisen suunnitelman terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseksi ottaen siinä huomioon liikunnan, ravitsemuksen, palautumisen, unen, mielen hyvinvoinnin, nikotiinittomuuden ja päihteettömyyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkityksen opiskelu- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
- edistää terveyttään ja hyvinvointiaan aktiivisesti ja arvioi realistisesti suunnitelman toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista hyödyntäen arvioinnissa myös muilta saamaansa palautetta.

**Toimintaympäristön ja toiminnan turvallisuuden ja terveellisuuden arvioiminen****Opiskelija**

- toimii sovittujen turvallisuutta ja terveyttä edistävien toimintaohjeiden mukaisesti yhteistyössä muiden kanssa ja arvioi toimintatapojensa kehittämistarpeita
- ottaa työssään monipuolisesti huomioon oman ammatinsa kuormittavuustekijät ja edistää työkykyään
- selvittää ergonomian vaikutukset työkykyyn erilaisissa työympäristöissä.

**Opiskelu- ja työkyvyn sekä hyvinvoinnin edistäminen liikunnan avulla****Opiskelija**

- hakee monipuolisesti tietoa liikkumisen hyödyistä ja vaatimuksista terveydelle sekä opiskelu- ja työkyvylle ja ottaa tiedot huomioon fyysistä toimintakykyä edistävässä suunnitelmassaan huomioiden myös alakohtaiset vaatimukset opiskelu- ja työkyvyn ylläpitoon
- kehittää opiskelu- ja työkyvyn vaatimia fyysisiä ominaisuuksiaan ja ergonomiataitojaan
- liikkuu parhaansa yrittäen kaikissa liikuntatilanteissa edistäen opiskelu- ja työkykyään.

**Tapaturmien syntymisen ehkäiseminen ja ensiavun antaminen****Opiskelija**

- toimii huolellisesti ja ehkäisee tapaturmien syntymistä
- antaa ensiapua ja hakee oikea-aikaisesti lisääpua
- estää toiminnallaan lisätapaturmien syntymistä.

**Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp****Työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen liikunnan avulla****Opiskelija**

- seuraa, arvioi ja pitää yllä fyysistä toimintakykyään sekä osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti edistäen reilun pelin periaatteiden toteutumista
- soveltaa monipuolisesti liikunnan harrastamiseen tarvittavia motorisia perustaitoja ja liikunnan lajitaitoja
- arvioi perustellusti kuormittumistaan ja työkykyvaatimuksia suhteessa omaan toimintakykyynsä.

**Oppilaitosyhteisön ja opiskelijoiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen****Opiskelija**

- toimii aktiivisesti opiskelijaryhmän jäsenenä sekä suunnittelee ja osallistuu opiskelijoiden järjestämiin liikunta- ja muihin tapahtumiin ja tilaisuuksiin hyvinvointia ja osallisuutta edistävästi.

## Arviointi

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

## Kestävän kehityksen edistäminen

### Pakolliset osaamistavoitteet, 1 osp

#### Kestävän kehityksen periaatteet

Opiskelija

- tietää kestävän kehityksen ekologisen, taloudellisen, sosiaalisen ja kulttuurisen kestävyyskeskeiset tavoitteet ja näiden kytkeytymisen toisiinsa
- hahmottaa ihmisen toiminnan merkityksen ilmastomuutokseen
- ymmärtää luonnon monimuotoisuuden merkityksen ja tunnistaa luonnonvarojen kestävä käytön välttämättömyyden kansallisesti ja globaalisti
- tunnistaa kestävän kehityksen toimintatapoja omassa elämässään ja työssään.

## **Hiilineutraalisuus ja kiertotalous**

Opiskelija

- ymmärtää hiilineutraalisuuden ja kiertotalouden periaatteet
- tunnistaa tuotteen tai palvelun energia- ja materiaalitehokkuuden.

## **Toiminnan eettiset näkökulmat**

Opiskelija

- tunnistaa työhön sisältyviä eettisiä valintoja
- arvioi omia ja muiden ratkaisuja eettisesti.

## **Valinnaiset osaamistavoitteet, 3 osp**

### **Kestävän kehityksen arviointi**

Opiskelija

- perehtyy työpaikan tai alan toimintaan kestävän kehityksen näkökulmista
- arvioi työpaikan tai alan kestävään kehitykseen vaikuttavia tekijöitä
- tekee ehdotuksia kestävän kehityksen kehittämiskohteista.

### **Kestävän kehityksen toimintatapojen suunnittelu**

Opiskelija

- määrittelee tavoitteet kestävän kehityksen edistämiseen ja ongelmien ratkaisemiseen työpaikallaan tai alallaan
- valitsee kestävästä kehityksestä edistävät keinot ja toimintatavat
- aikatauluttaa tehtävät ja määrittää resurssit
- suunnittelee tarvittavan yhteistyön.

### **Kestävän kehityksen aktiivisena toimijana toimiminen**

Opiskelija

- toteuttaa kestävän kehityksen toimintatapoja työpaikallaan tai alallaan
- toimii kestävän kehityksen esimerkkinä ja kannustaa muita kestävän kehityksen toimintaan
- viestii toimintatapojen muutostarpeista.

### **Kestävän kehityksen toiminnan onnistumisen arvioiminen**

Opiskelija

- arvioi toimintatapojen tai tuotosten muuttumista työpaikallaan tai alallaan
- esittää kehittämistarpeita kestävän kehityksen edistämiseen tulevaisuudessa.

| Opiskelija   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tyydyttävä 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarvitsee ajoittain tukea rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa asianmukaisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen sisältämiä peruskäsitteitä ja tietoja</li> <li>• käyttää perustietoa kaavamaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tyydyttävä 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii pääosin omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tutuissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• tuntee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää perustietoa tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Hyvä 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti</li> <li>• ratkaisee tavanomaisia ongelmatilanteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen keskeiset käsitteet ja tiedot</li> <li>• käyttää tietoa monipuolisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan ja tekee ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| Hyvä 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita käyttäen monipuolisia tapoja</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot sekä tunnistaa siihen liittyviä erityispiirteitä</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li> </ul>                                                  |
| Kiitettävä 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii omatoimisesti ja suunnitelmallisesti rutiininomaisissa ja vaihtelevissa tilanteissa</li> <li>• toimii vaihtelevissa vuorovaikutustilanteissa yhteistyökykyisesti ja rakentavasti</li> <li>• ratkaisee ongelmatilanteita monipuolisilla tavoilla ja tekee kehittämissuhteita</li> <li>• hallitsee osa-alueen käsitteet ja tiedot laaja-alaisesti ja syvällisesti</li> <li>• soveltaa tietoa monipuolisesti, perustellusti ja kriittisesti</li> <li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseksi</li> </ul> |

### 3. Osaamisen arviointi

Ammatilliset tutkinnon osat arvioidaan asteikolla 1–5 tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten ja arviointikriteerien mukaisesti. Opiskelijan osaaminen arvioidaan tutkinnon osittain. Tutkinnon osan arvosana määräytyy sen mukaan, mille arviointiasteikon tasolle opiskelijan osaaminen kokonaisuutena parhaiten sijoittuu.

Niissä ammatillisissa tutkinnon osissa, joissa ei ole kriteereitä arvosanoille 2 ja 4:

- Tyydyttävä 2 = Opiskelijan osaamisen taso ylittää selkeästi tyydyttävä 1-tason, mutta ei yllä hyvä 3-tasolle.
- Hyvä 4 = Opiskelijan osaamisen taso ylittää selkeästi hyvä 3-tason, mutta ei yllä kiitettävä 5-tasolle.

Yhteiset tutkinnon osat arvioidaan asteikolla hyväksytty/hylätty. Yhteisten tutkinnon osien osa-alueet arvioidaan asteikolla 1–5 osa-alueen osaamistavoitteiden ja arviointikriteerien mukaisesti. Yhteisen tutkinnon osan osa-alueen arvosana määräytyy sen mukaan, mille arviointiasteikon tasolle opiskelijan osaaminen kokonaisuutena parhaiten sijoittuu.

## 4. Liite 1. Arvoperusta

Ammatillisen koulutuksen tuottama osaaminen uudistaa ja kehittää yksilöitä, työelämää ja yhteiskuntaa. Ammatillinen koulutus antaa valmiuksia yksilöille ja yhteisöille tehdä ratkaisuja eettisen ja kriittisen pohdinnan, toisen asemaan asettumisen ja tietoon perustuvan harkinnan avulla. Osallisuus, aktiivinen toimijuus ja yhteisöllisyys korostuvat ammatillisen koulutuksen toiminnassa.

Ammatillinen koulutus edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä hyvinvointia ja demokratiaa. Ihmisoikeuksien kunnioittaminen, suvaitsevaisuus, erilaisuus ja kulttuurinen moninaisuus nähdään rikkautena ja ne toteutuvat koulutuksessa. Avoimuus luo turvallisuutta ja luottamusta.

Ammatillinen koulutus perustuu työelämän osaamistarpeisiin ja tarjoaa opiskelijan tavoitteisiin ja elämäntilanteeseen sopivia osaamisen kehittämisen tapoja. Toimintaympäristöjen muuttuessa ammatit muuttuvat ja jokaisen vastuu osaamisensa kehittämisestä korostuu. Ammatillinen koulutus vastaa yksilöiden, työelämän ja yhteiskunnan osaamistarpeiden muutoksiin joustavasti ja vaikuttavasti.

Ammatillisessa koulutuksessa ymmärretään kestävän elämäntavan välttämättömyys ja rakennetaan osaamisperustaa ympäristön ja kansalaisten hyvinvointia edistävälle taloudelle. Ammatillinen koulutus lisää ymmärrystä luonnonvarojen kestävästä käytöstä, ilmastonmuutoksen hillinnästä ja siihen sopeutumisesta sekä luonnon monimuotoisuuden säilyttämisestä. Turvallinen työskentely, yrittäjämäinen asenne ja talouden hallinta ovat osa ammattitaitoa. Kansainvälistyminen ja globaali vastuu vahvistuvat.

Arvoperusta toteutuu ammatillisen koulutuksen toimintakulttuurissa, osaamisen hankkimisessa ja osoittamisessa sekä oppimisympäristöissä.

## 5. Liite 2. Luvat ja pätevyudet

Tutkinnossa edellytyksenä on, että opiskelija suorittaa säädösperusteiset sekä työelämän edellyttämät luvat ja pätevyudet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa ja osaamistavoitteissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.