

LIIKETALouden PERUSTUTKINTO, MERKONOMI 2009

**ASIAKASPALVELUN JA MYYNNIN KOULUTUSOHJELMA/OSAAMISALA
TALOUS- JA TOIMISTOPALVELUJEN KOULUTUSOHJELMA/OSAAMISALA
TIETO- JA KIRJASTOPALVELUJEN KOULUTUSOHJELMA/OSAAMISALA**

**AMMATILLISEN
PERUSTUTKINNON
PERUSTEET**

© Opetushallitus

Kansi: Mainostoimisto Pramedia Oy

Graafinen suunnittelu: Layout Studio Oy/Marke Eteläaho

Taitto: Layout Studio Oy/Marke Eteläaho

Viimeistely: **sedu**

ISBN 978-952-13-4029-1 (nid.)

ISBN 978-952-13-4030-7 (pdf)

Oy Fram Ab, Vaasa 2009



MÄÄRÄYS

17.6.2009

3Y/011/2009

Ammatillisen peruskoulutuksen järjestäjät
Alan tutkintotoimikunnat

Voimassaoloaika: 1.8.2009 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen
antamiseen perustuu:
L 630/1998, 13 § 2 mom
A 811/1998, 10 §, 12 §
L 631/1998, 13 § 2 mom

Kumooa Opetushallituksen määräyksen
17.2.2000 nro 21/011/2000
sekä tämän tutkinnon osalta seuraavat määräykset
1.8.2001 nro 42/011/2001
19.6.2002 nro 34/011/2002
27.8.2004 nro 28/011/2004
30.9.2005 nro 32/011/2005
13.2.2007 nro 5/011/2007

AMMATILLISEN PERUSTUTKINNON PERUSTEET Liiketalouden perustutkinto

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

Opetushallitus on päättänyt Liiketalouden perustutkinnon perusteista (opetus-
suunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet) liitteen mukaisesti.

Määräystä on noudatettava 1.8.2009 jälkeen alkavassa peruskoulutuksessa
(opetussuunnitelmaperusteinen koulutus) ja näyttötutkinnoissa. Ennen tämän
määräyksen voimaantuloa aloitettu koulutus ja näyttötutkintosuoritukset
voidaan saattaa loppuun määräyksen 17.2.2000 nro 21/011/2000 mukaisesti
31.7.2019 mennessä, ellei muista säädöksistä ja määräyksistä muuta johdu.

Opetussuunnitelmaperusteisessa koulutuksessa koulutuksen järjestäjän tulee
laatia ja hyväksyä opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon
perusteissa on määrätty.

Järjestettäessä näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä
päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden
mukaisesti. Koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää
mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto.

Koulutuksen järjestäjä, tutkinnon järjestäjä ja tutkintotoimikunta eivät voi
jättää noudattamatta tätä määräystä tai poiketa siitä.

Pääjohtaja

Timo Lankinen

Opetusneuvos

Anne Huhtala

LIITE

Liiketalouden perustutkinnon perusteet

SISÄLTÖ

| | | |
|----------|--|-----------|
| | JOHDANTO | 7 |
| 1 | LIIKETALouden PERUSTUTKINNON, MERKONOMI, TAVOITTEET JA TUTKINNON MUODOSTUMINEN | 8 |
| | 1.1 Liiketalouden perustutkinnon, merkonomi tavoitteet | 8 |
| | 1.2 Liiketalouden perustutkinnon muodostuminen | 10 |
| | 1.3 Elinikäisen oppimisen avaintaidot | 14 |
| | 1.4 Jatko-opintokelpoisuus | 17 |
| 2 | PERUSTUTKINNON PERUSTEIDEN TOIMEENPANO AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA | 18 |
| | 2.1 Opetussuunnitelman laadinta ja sisältö | 18 |
| | 2.1.1 Opetussuunnitelman yhteinen osa | 19 |
| | 2.1.2 Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa | 19 |
| | 2.1.3 Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma | 20 |
| 3 | PERUSTUTKINNON SUORITTAMINEN NÄYTTÖTUTKINTONA | 21 |
| | 3.1 Yleistä näyttötutkintojärjestelmästä | 21 |
| | 3.2 Näyttötutkintojen järjestäminen | 21 |
| | 3.3 Ammatillisen perustutkinnon suorittaminen näyttötutkintona | 21 |
| | 3.4 Ammatillisen perustutkinnon perusteet näyttötutkintona | 22 |
| | 3.5 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa | 22 |
| | 3.6 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa | 23 |
| | 3.7 Todistukset | 24 |
| | 3.8 Näyttötutkintoon valmistava koulutus | 24 |
| 4 | LIIKETALouden PERUSTUTKINNON AMMATILISET TUTKINNON OSAT, AMMATTITAITOVAATIMUKSET JA ARVIOINTI | 25 |
| | 4.1 Kaikille pakollinen tutkinnon osa | 25 |
| | 4.1.1 Asiakaspalvelu | 25 |
| | 4.2 Asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelma tai osaamisala | 32 |
| | 4.2.1 Kaupan palvelu ja myynti | 32 |
| | 4.2.2 Asiakkuuksien hoito ja myyntityö | 40 |
| | 4.2.3 Visuaalinen myyntityö | 48 |
| | 4.2.4 Kansainvälisen kaupan tukipalvelut | 52 |
| | 4.2.5 Myynnin tukipalvelut | 58 |
| | 4.3 Talous- ja toimistopalvelujen koulutusohjelma tai osaamisala | 65 |
| | 4.3.1 Talouspalvelut | 65 |
| | 4.3.2 Kirjanpito | 70 |
| | 4.3.3 Toimistopalvelut | 75 |
| | 4.3.4 Palkanlaskenta | 81 |
| | 4.4 Tieto- ja kirjastopalveluiden koulutusohjelma tai osaamisala | 86 |
| | 4.4.1 Tieto- ja kirjastopalvelu | 86 |
| | 4.4.2 Tiedottaminen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastus | 91 |
| | 4.4.3 Aineiston hankinta ja kokoelman ylläpito | 95 |
| | 4.4.4 Aineiston tallentaminen, kuvailu ja esittely | 99 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 4.5 | Kaikille valinnaiset tutkinnon osat | 103 |
| 4.5.1 | Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus | 103 |
| 4.5.2 | Sähköinen kaupankäynti | 107 |
| 4.5.3 | Tuoteneuvonta | 113 |
| 4.5.4 | Toiminnan kannattavuuden suunnittelu | 120 |
| 4.5.5 | Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus | 124 |
| 4.5.6 | Kansainvälisen kaupan laskutus ja reskontran hoito | 128 |
| 4.5.7 | Työvälineohjelmien käyttö | 133 |
| 4.5.8 | Yhdistyksen ja asunto-osakeyhtiön asiakirjojen hoitaminen | 138 |
| 4.5.9 | Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito | 141 |
| 4.5.10 | Rahoituspalvelut | 145 |
| 4.5.11 | Asiakasryhmien kirjastopalvelut | 150 |
| 4.5.12 | Erikoiskirjastopalvelut | 153 |
| 4.5.13 | Luettelointi ja sisällönkuvailu | 156 |
| 4.5.14 | Käytön tuki tieto- ja kirjastopalvelussa | 159 |
| 4.5.15 | Verkkopalvelut tieto- ja kirjastopalvelussa | 162 |
| 4.5.16 | Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista | 164 |
| 4.5.17 | Tutkinnon osa ammatittutkinnosta | 165 |
| 4.5.18 | Tutkinnon osa erikoisammattitutkinnosta | 165 |
| 4.5.19 | Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista | 165 |
| 4.5.20 | Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat | 166 |
| 4.6 | Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa | 166 |
| 4.6.1 | Yrittäjyys | 167 |
| 4.6.2 | Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen | 172 |
| 4.6.3 | Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat | 174 |
| 4.6.4 | Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot) | 175 |
| 4.6.5 | Lukio-opinnot | 175 |
| 4.7 | Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat (perustutkintoa laajentavat tutkinnon osat) | 175 |
| 4.7.1 | Yritystoiminta | 176 |
| 4.7.2 | Tutkinnon osat ammatillisista tutkinnoista (ammattilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot) | 179 |
| 4.7.3 | Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa | 181 |
| 4.8 | Opinnäyte ammatillisessa peruskoulutuksessa | 181 |

5

AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVIEN TUTKINNON OSIEN, 20 OV (YHTEISET OPINNOT) TAVOITTEET JA ARVIOINTI AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA 182

| | | |
|------------|--|------------|
| 5.1 | Pakolliset tutkinnon osat | 182 |
| 5.1.1 | Äidinkieli | 182 |
| 5.1.1.1 | Äidinkieli, suomi | 182 |
| 5.1.1.2 | Äidinkieli, ruotsi | 185 |
| 5.1.1.3 | Äidinkieli, saame | 185 |
| 5.1.1.4 | Äidinkieli, viittomakieli | 187 |
| 5.1.1.5 | Äidinkieli, oma äidinkieli vieraskielisillä opiskelijoilla | 189 |
| 5.1.1.6 | Äidinkieli, suomi toisena kielenä | 191 |
| 5.1.1.7 | Äidinkieli, ruotsi toisena kielenä | 193 |
| 5.1.1.8 | Äidinkieli, suomi viittomakielisille | 194 |
| 5.1.1.9 | Äidinkieli, romani | 196 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 5.1.2 | Toinen kotimainen kieli | 197 |
| 5.1.2.1 | Toinen kotimainen kieli, ruotsi | 197 |
| 5.1.2.2 | Toinen kotimainen kieli, suomi | 199 |
| 5.1.3 | Vieras kieli | 201 |
| 5.1.3.1 | Vieras kieli, A-kieli | 201 |
| 5.1.3.2 | Vieras kieli, B-kieli | 203 |
| 5.1.4 | Matematiikka | 204 |
| 5.1.5 | Fysiikka ja kemia | 206 |
| 5.1.6 | Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto | 208 |
| 5.1.7 | Liikunta | 210 |
| 5.1.8 | Terveystieto | 211 |
| 5.1.9 | Taide ja kulttuuri | 213 |
| 5.2 | Valinnaiset tutkinnon osat | 215 |
| 5.2.1 | Ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat | 215 |
| 5.2.2 | Ympäristötieto | 215 |
| 5.2.3 | Tieto- ja viestintätekniikka | 217 |
| 5.2.4 | Etiikka | 219 |
| 5.2.5 | Kulttuurien tuntemus | 221 |
| 5.2.6 | Psykologia | 222 |
| 5.2.7 | Yritystoiminta | 224 |
| 6 | VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT, 10 OV AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA | 228 |
| 7 | OPISKELIJAN ARVIOINTI AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA | 229 |
| 7.1 | Arvioinnin tehtävät ja tavoitteet | 229 |
| 7.2 | Arvioinnista tiedottaminen | 229 |
| 7.3 | Opiskelijan osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen | 229 |
| 7.4 | Oppimisen ja osaamisen arviointi | 231 |
| 7.5 | Arvosanasta päättäminen | 234 |
| 7.6 | Arviointiaineiston säilyttäminen | 235 |
| 7.7 | Arvioinnin uusiminen ja arvosanan korottaminen | 235 |
| 7.8 | Arvioinnin oikaiseminen | 235 |
| 7.9 | Todistukset | 235 |
| 7.10 | Arviointi erityisopetuksessa | 239 |
| 7.11 | Maahanmuuttaja- ja eri kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden arviointi | 240 |
| 8 | MUUT MÄÄRÄYKSET AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA | 241 |
| 8.1 | Opinto-ohjaus ja henkilökohtainen opiskelusuunnitelma | 241 |
| 8.2 | Työssäoppiminen ja työturvallisuus | 243 |
| 8.3 | Ammatillinen erityisopetus | 244 |
| 8.4 | Maahanmuuttajien ja eri kieli- ja kulttuuriryhmien opetus | 246 |
| 8.5 | Oppisopimuskoulutus | 249 |
| 8.6 | Kodin ja oppilaitoksen yhteistyö | 249 |
| 8.7 | Opiskelijahuolto | 250 |
| 9 | LIITEOSA | 252 |
| 9.1 | Liiketalouden ja kaupan ammattialan kuvaus ja arvoperusta | 252 |
| 9.2 | Tutkintokohtaiset terveydentilavaatimukset ammatillisessa peruskoulutuksessa | 254 |
| 9.3 | Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja yleiset arviointikriteerit | 256 |

JOHDANTO

Ammatillinen perustutkinto voidaan suorittaa ammatillisena peruskoulutuksena tai näyttötutkintona.

Perustutkinnon perusteisiin sisältyy sekä opetussuunnitelman perusteet että näyttötutkinnon perusteet, ja siksi perusteiden käsitteistöä on yhtenäistetty. Perustutkinnon perusteet on määräys, jolla ohjataan sekä koulutuksen että näyttötutkintojen järjestäjiä, ja tutkinnon perusteet -asiakirjan sähköisessä muodossa on tarvittaessa erotettavissa ammatillista peruskoulutusta (opetussuunnitelmaperusteista koulutusta) ja näyttötutkintoperusteista koulutusta koskevat osat. Luku 1 ja luku 4 sekä luvusta 9 ammattialan kuvaus ja arvoperusta ovat yhteisiä. Luvut 2, 5, 6, 7 ja 8 koskevat vain ammatillisessa peruskoulutuksessa suoritettavia perustutkintoja ja luku 3 vain näyttötutkintona suoritettavia perustutkintoja.

Tutkinnon osa -käsite vastaa aiempaa opetussuunnitelmaperusteisen koulutuksen käsitettä opintokokonaisuus. Tutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista sekä ammatillisessa peruskoulutuksessa myös ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista (yhteiset opinnot) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista. Lisäksi tutkintoon tulee voida yksilöllisesti sisällyttää enemmän tutkinnon osia silloin kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista.

Ammatillisen perustutkinnon perusteissa on päätetty tutkinnon ja koulutusohjelmien tai osaamisalojen tavoitteet, tutkinnon muodostuminen, tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset tai tavoitteet, ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit sekä ammatillisten tutkinnon osien osalta myös ammattitaidon osoittamistavat. Lisäksi perusteet sisältävät muita ammatillista peruskoulutusta ja näyttötutkintoja koskevia määräyksiä.

Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset ja ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteiset opinnot) tavoitteet on määritelty oppimistuloksina (tiedot, taidot, osaaminen/pätevyys). Tältä pohjalta arvioinnin kohteet on kuvattu työprosessin, työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin sekä työn perustana olevan tiedon ja elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallintana.

Ammatillisen perustutkinnon perusteiden pohjalta koulutuksen järjestäjä hyväksyy ammatillista peruskoulutusta varten opetussuunnitelman. Järjestäessään näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti.

LIIKETALouden PERUSTUTKINNON, MERKONOMI, TAVOITTEET JA TUTKINNON MUODOSTUMINEN

1.1 LIIKETALouden PERUSTUTKINNON, MERKONOMI TAVOITTEET

Liiketalouden perustutkinnon, merkonomin tavoitteena on, että tutkinnon suorittaneella on monipuolinen ammattitaito ja hän kehittää sitä jatkuvasti. Hän on luotettava, laatu tietoinen, oma-aloitteinen sekä asiakaspalvelu- ja yhteistyöhenkinen. Hänen osaa soveltaa oppimiaan taitoja ja tietoja vaihtelevissa työelämän tilanteissa. Hän osaa toimia työssään osana suurempia tehtäväkokonaisuuksia.

Liiketalouden perustutkinnon suorittanut osaa toimia myynnin, kaupan sekä talouden ja toimiston ja kirjaston eri tehtävissä samoin kuin julkishallinnossa, pankeissa ja vakuutusyhtiöissä. Hän voi rakentaa tutkintonsa erilaisista tutkinnon osista ja siten hän pystyy toimimaan kaikilla aloilla ja valinnaisuuden avulla hän voi monipuolistaa tutkintoa eri alojen tarpeisiin. Hänellä on yleistä liiketaloudellista osaamista, hyvät yhteistyö- ja viestintätaidot, kielitaitoa ja tietoteknistä sekä talouden ja kannattavuuden osaamista.

Hän osaa toimia joustavasti ja luovuutta käyttäen myös kansainvälisessä ympäristössä tilanteiden ja asiakkaiden vaatimalla tavalla ottaen huomioon asiakkaiden erilaiset kulttuuritaustat ja olosuhteet.

Hän osaa ottaa toiminnassaan huomioon keskeisen yritystoimintaan ja työsuhteisiin liittyvän lainsäädännön, turvallisuusasiat ja kestävä kehityksen periaatteet. Tutkinnon suorittaneella on yritystoiminnassa tarvittavat perusvalmiudet toimia itsenäisenä yrittäjänä liiketalouden ja kaupan alan lisäksi myös muilla aloilla.

Liiketalouden perustutkinnon suorittanut osaa ottaa huomioon työn turvallisuuden sekä työkyvyn edistämisen.

Hän on ympäristötietoinen, mikä edellyttää tuotteen elinkaariajattelun huomioonottamista ja kykyä vastata asiakkaan esittämiin kysymyksiin tuotteen ympäristöystävällisyydestä.

Asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut osaa toimia erilaisissa asiakaspalvelun, myynnin ja markkinointiviestinnän toimenpiteiden tehtävissä. Hän osaa luoda, ylläpitää ja kehittää pitkäaikaisia asiakassuhteita. Hän osaa myydä asiakkaan tarpeita vastaavia ratkaisuja kannattavasti sekä palvella erilaisia asiakkaita. Hän osaa käyttää omassa työssään organisaationsa kilpailukeinoja esimerkiksi toteuttaessaan markkinointiviestintää. Tutkinnon suorittaneella on myös valmiudet kehittyä lähiesimiestehtäviin.

Koulutusohjelman suorittanut sijoittuu esimerkiksi seuraavanlaisiin asiakaspalvelun ja myynnin työtehtäviin: myyjä, somistaja, myyntineuvottelija, rahoitus- ja vakuutusalan palveluneuvoja, tuoteryhmä- tai osastovastaava, tuote-edustaja, markkinointiasistentti ja myyntisihteeri.

Talous- ja toimistopalveluiden koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut osaa palvella toimiston sisäistä ja ulkoista asiakasta erilaisissa toimistotehtävissä. Hän osaa hoitaa jotain talouspalvelujen osa-aluetta käyttäen toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia.

Koulutusohjelman suorittanut sijoittuu esimerkiksi seuraavanlaisiin taloushallinnon ja toimistopalvelun työtehtäviin: kirjanpitäjä, reskontranhoitaja, laskuttaja, palkanlaskija, palkka-assistentti, toimistoassistentti, toimistos sihteeri, käyttäjätukihenkilö, rahoitus- ja vakuutusalan toimihenkilö.

Tieto- ja kirjastopalvelujen koulutusohjelman tai osaamisalan suorittanut osaa toimia alan asiakaspalvelun, tietopalvelun ja kokoelman hallinnan tehtävissä myös verkkoympäristössä. Hän osaa toimia työyhteisön jäsenenä ja erilaisissa verkostoissa. Hän osaa ohjata ja opastaa kirjaston ja sen kokoelmien käyttöön, tiedonhallintaan ja sähköiseen asiointiin liittyvissä tehtävissä sekä yksittäisiä asiakkaita että ryhmiä. Hän osaa tiedottaa organisaationsa tapahtumista ja palveluista.

Koulutusohjelman suorittaneet sijoittuvat esimerkiksi seuraavanlaisiin tieto- ja kirjastopalvelujen työtehtäviin: kirjastovirkailija, kirjastos sihteeri, tietopalveluvirkailija, tietopalvelusihteeri ja tietopalveluassistentti

Lisäksi ammatillisessa peruskoulutuksessa tulee tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintojen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä tukea elinikäistä oppimista (L 630/98, 5 §).

1.2 LIIKETALouden PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN

| LIIKETALouden PERUSTUTKINTO, MERKONOMI, 120 OV | |
|--|---|
| AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA | |
| Ammatilliset tutkinnon osat, 90 ov | |
| Tutkintoon sisältyy työssäoppimista vähintään 20 ov, yrittäjyysopintoja 5 ov ja opinnäyte vähintään 2 ov | |
| 4.1 | Kaikille pakollinen tutkinnon osa |
| 4.1.1 | Asiakaspalvelu, 20 ov |
| 4.2 | Asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelma, 70 ov Valittava vaihtoehto 1 tai 2. |
| Vaihtoehto 1: Valitaan 40 ov tutkinnon osista 4.2.1–4.2.5. Lisäksi valitaan 30 ov tutkinnon osista 4.3.1–4.3.3, 4.5.1–4.5.4, 4.5.10 ja 4.5.16–4.6.6. | |
| Vaihtoehto 2: Valitaan 50 ov siten, että valitaan 20 ov tutkinnon osista 4.2.1–4.2.5, 20 ov tutkinnon osista 4.3.1–4.3.3 ja 10 ov tutkinnon osista 4.5.1–4.5.4. Edellisten lisäksi valitaan 20 ov tutkinnon osista 4.2.1–4.2.5, 4.5.1–4.5.4, 4.5.10, 4.5.16–4.6.6. | |
| 4.3 | Talous- ja toimistopalvelujen koulutusohjelma, 70 ov Koulutusohjelman pakollinen tutkinnon osa |
| 4.3.1 | Talospalvelut, 20 ov |
| Valitaan 20 ov tutkinnon osista 4.3.2–4.3.4 ja 30 ov tutkinnon osista 4.2.1–4.2.5, 4.3.2–4.3.4, 4.5.4–4.5.10, 4.5.16–4.6.6. | |
| 4.4 | Tieto- ja kirjastopalveluiden koulutusohjelma, 70 ov Koulutusohjelman pakolliset tutkinnon osat 50 ov Tutkinnon osat 4.4.1–4.4.4 |
| Lisäksi valitaan 20 ov tutkinnon osista 4.3.1, 4.3.3, 4.5.1–4.6.6. | |
| 4.7 | Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnot osat (perustutkintoa laajentavat tutkinnon osat) Tutkinnon osat 4.7.1–4.7.3 |

| LIIKETALOUDEN PERUSTUTKINTO, MERKONOMI | |
|--|---|
| NÄYTTÖTUTKINNOSSA | |
| Ammatilliset tutkinnon osat | |
| 4.1 | Kaikille pakollinen tutkinnon osa |
| 4.1.1 | Asiakaspalvelu |
| 4.2 | Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala Valittava vaihtoehto 1 tai 2. |
| Vaihtoehto 1: Valitaan kaksi osaa (2) tutkinnon osista 4.2.1–4.2.5. Lisäksi valitaan kaksi (2) tai kolme (3) osaa – joko yksi osa (1) tutkinnon osista 4.3.1–4.3.3 ja yksi osa (1) tutkinnon osista 4.5.1–4.5.4, 4.5.10, 4.5.16–4.5.18 – tai kolme osaa (3) tutkinnon osista 4.5.1–4.5.4, 4.5.10, 4.5.16–4.5.18. | |
| Vaihtoehto 2: Valitaan kolme (3) tutkinnon osaa seuraavasti: – yksi osa (1) tutkinnon osista 4.2.1–4.2.5, yksi osa (1) tutkinnon osista 4.3.1–4.3.3 ja yksi osa (1) tutkinnon osista 4.5.1–4.5.4. Edellisten lisäksi valitaan yksi tai kaksi tutkinnon osaa seuraavasti: – joko yksi osa (1) tutkinnon osista 4.2.1–4.2.5 – tai kaksi osaa (2) tutkinnon osista 4.5.1–4.5.4, 4.5.10, 4.5.16–4.5.18. | |
| 4.3 | Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala Osaamisalan pakollinen tutkinnon osa |
| 4.3.1 | Talouspalvelut |
| Valitaan yksi osa (1) tutkinnon osista 4.3.2–4.3.4 ja lisäksi vaihtoehto yksi tai kaksi | |
| Vaihtoehto 1 – yksi osa (1) tutkinnon osista 4.2.1–4.2.5, 4.3.2–4.3.4. Edellisten lisäksi valitaan yksi osa (1) tutkinnon osista 4.5.4–4.5.10, 4.5.16–4.5.18. | |
| Vaihtoehto 2 – kolme (3) osaa tutkinnon osista 4.5.4–4.5.10, 4.5.16–4.5.18 | |
| 4.4 | Tieto- ja kirjastopalveluiden osaamisala Osaamisalan pakolliset tutkinnon osat 4.4.1–4.4.4. |
| Lisäksi valitaan – joko yksi osa (1) tutkinnon osista 4.3.1 tai 4.3.3 – tai kaksi osaa (2) tutkinnon osista 4.5.1–4.5.18. | |
| 4.7 | Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnot osat (perustutkintoa laajentavat tutkinnon osat) Tutkinnon osat 4.7.1–4.7.2 |

| AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA | | | |
|---|--|-------------------|--------------------|
| 5. Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa (yhteiset opinnot), 20 ov | | | |
| 5.1 | Pakolliset tutkinnon osat | Pakolliset | Valinnaiset |
| 5.1.1 | Äidinkieli | 4 ov | 0-4 |
| 5.1.2 | Toinen kotimainen kieli | | 0-4 |
| | 5.1.2.1 Toinen kotimainen kieli, ruotsi | 1 ov | |
| | 5.1.2.2 Toinen kotimainen kieli, suomi | 2 ov | |
| 5.1.3 | Vieras kieli | 2 ov | 0-4 |
| 5.1.4 | Matematiikka | 3 ov | 0-4 |
| 5.1.5 | Fysiikka ja kemia | 2 ov | 0-4 |
| 5.1.6 | Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto | 1 ov | 0-4 |
| 5.1.7 | Liikunta | 1 ov | 0-4 |
| 5.1.8 | Terveystieto | 1 ov | 0-4 |
| 5.1.9 | Taide ja kulttuuri | 1 ov | 0-4 |
| 5.2 | Valinnaiset tutkinnon osat | | |
| 5.2.1 | Ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat, ks. edellä kohdat 5.1.1 – 5.1.9 | | |
| 5.2.2 | Ympäristötieto | | 0-4 |
| 5.2.3 | Tieto- ja viestintätekniikka | | 0-4 |
| 5.2.4 | Etiikka | | 0-4 |
| 5.2.5 | Kulttuurien tuntemus | | 0-4 |
| 5.2.6 | Psykologia | | 0-4 |
| 5.2.7 | Yritystoiminta | | 0-4 |
| | | 16 ov | 4 ov |
| Opetuskieleltään ruotsinkielisessä koulutuksessa toisen kotimaisen kielen opintojen laajuus on 2 ov, jolloin pakollisten ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien laajuus on 17 ov ja valinnaisten 3 ov. | | | |
| Liikunnan pakollisten opintojen laajuus on 1 ov ja terveystiedon pakollisten opintojen laajuus on 1 ov. Koulutuksen järjestäjä voi päättää liikunnan ja terveystiedon pakollisten opintojen jakamisesta poikkeavalla tavalla kuitenkin siten, että niiden yhteislaajuus on kaksi opintoviikkoa. | | | |
| 6. Vapaasti valittavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 10 ov | | | |
| Tutkinnon osiin sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 ov | | | |

Taulukossa 1 on luettelo liiketalouden perustutkinnon ammatillisista tutkinnon osista ammatillisessa peruskoulutuksessa ja näyttötutkinnoissa.

| TAULUKKO 1. AMMATILISET TUTKINNON OSAT LIIKETALouden PERUSTUTKINNOSSA | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|
| AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA | | NÄYTTÖTUTKINNOSSA | |
| 4. Ammatilliset tutkinnon osat, 90 ov | | 4. Ammatilliset tutkinnon osat | |
| Tutkinnon osiin sisältyy työssäoppimista vähintään 20 ov, yrittäjyyttä vähintään 5 ov ja opinnäyte, vähintään 2 ov | | | |
| 4.1 | Kaikille pakollinen tutkinnon osa | 4.1 | Kaikille pakollinen tutkinnon osa |
| 4.1.1 | Asiakaspalvelu, 20 ov | 4.1.1 | Asiakaspalvelu |
| 4.2 | Asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelma, 70 ov | 4.2 | Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala |
| 4.2.1 | Kaupan palvelu ja myynti, 20 ov | 4.2.1 | Kaupan palvelu ja myynti |
| 4.2.2 | Asiakkuuksien hoito ja myyntityö, 20 ov | 4.2.2 | Asiakkuuksien hoito ja myyntityö |
| 4.2.3 | Visuaalinen myyntityö, 20 ov | 4.2.3 | Visuaalinen myyntityö |
| 4.2.4 | Kansainvälisen kaupan tukipalvelut, 20 ov | 4.2.4 | Kansainvälisen kaupan tukipalvelut |
| 4.2.5 | Myynnin tukipalvelut, 20 ov | 4.2.5 | Myynnin tukipalvelut |

| | |
|---|--|
| 4.3 Talous- ja toimistopalvelujen koulutusohjelma, 70 ov | 4.3 Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala |
| 4.3.1 Talouspalvelut, 20 ov | 4.3.1 Talouspalvelut |
| 4.3.2 Kirjanpito, 20 ov | 4.3.2 Kirjanpito |
| 4.3.3 Toimistopalvelut, 20 ov | 4.3.3 Toimistopalvelut |
| 4.3.4 Palkanlaskenta, 20 ov | 4.3.4 Palkanlaskenta |
| 4.4 Tieto- ja kirjastopalveluiden koulutusohjelma, 70 ov | 4.4 Tieto- ja kirjastopalveluiden osaamisala |
| 4.4.1 Tieto- ja kirjastopalvelu, 15 ov | 4.4.1 Tieto- ja kirjastopalvelu |
| 4.4.2 Tiedottaminen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastus, 10 ov | 4.4.2 Tiedottaminen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastus |
| 4.4.3 Aineiston hankinta ja kokoelman ylläpito, 10 ov | 4.4.3 Aineiston hankinta ja kokoelman ylläpito |
| 4.4.4 Aineiston tallentaminen, kuvailu ja esittely, 15 ov | 4.4.4 Aineiston tallentaminen, kuvailu ja esittely |
| 4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat | 4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat |
| 4.5.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 10 ov | 4.5.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus |
| 4.5.2 Sähköinen kaupankäynti, 10 ov | 4.5.2 Sähköinen kaupankäynti |
| 4.5.3 Tuoteneuvonta, 10 ov | 4.5.3 Tuoteneuvonta |
| 4.5.4 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 10 ov | 4.5.4 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu |
| 4.5.5 Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus, 10 ov | 4.5.5 Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus |
| 4.5.6 Kansainvälisen kaupan laskutus ja reskontran hoito, 10 ov | 4.5.6 Kansainvälisen kaupan laskutus ja reskontran hoito |
| 4.5.7 Työvälineohjelmien käyttö, 10 ov | 4.5.7 Työvälineohjelmien käyttö |
| 4.5.8 Yhdistyksen ja asunto-osakeyhtiön asiakirjojen hoitaminen, 10 ov | 4.5.8 Yhdistyksen ja asunto-osakeyhtiön asiakirjojen hoitaminen |
| 4.5.9 Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito, 10 ov | 4.5.9 Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito |
| 4.5.10 Rahoituspalvelut, 10 ov | 4.5.10 Rahoituspalvelut |
| 4.5.11 Asiakasryhmien kirjastopalvelut, 10 ov | 4.5.11 Asiakasryhmien kirjastopalvelut |
| 4.5.12 Erikoiskirjastopalvelut, 10 ov | 4.5.12 Erikoiskirjastopalvelut |
| 4.5.13 Luettelointi ja sisällön kuvailu, 10 ov | 4.5.13 Luettelointi ja sisällön kuvailu |
| 4.5.14 Käytön tuki tieto- ja kirjastopalvelussa, 10 ov | 4.5.14 Käytön tuki tieto- ja kirjastopalvelussa |
| 4.5.15 Verkkopalvelut tieto- ja kirjastopalvelussa, 10 ov | 4.5.15 Verkkopalvelut tieto- ja kirjastopalvelussa |
| 4.5.16 Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista, 5–10 ov | 4.5.16 Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista |
| 4.5.17 Tutkinnon osa ammatitutkinnoista | 4.5.17 Tutkinnon osa ammatitutkinnoista |
| 4.5.18 Tutkinnon osa erikoisammattitutkinnoista | 4.5.18 Tutkinnon osa erikoisammattitutkinnoista |
| 4.5.19 Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista, 10 ov | |
| 4.5.20 Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 5–10 ov | |
| 4.6 Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 5–10 ov | |
| 4.6.1 Yrittäjyys, 10 ov | |
| 4.6.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 2 ov | |
| 4.6.3 Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat, 5–10 ov | |
| 4.6.4 Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot), 0–10 ov | |
| 4.6.5 Lukio-opinnot, 0–10 ov | |
| 4.6.6 Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista, 10 ov | |
| 4.7 Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat (perustutkintoa laajentavat tutkinnon osat) | 4.7 Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat (perustutkintoa laajentavat tutkinnon osat) |
| 4.7.1 Yritystoiminta, 10 ov | 4.7.1 Yritystoiminta |
| 4.7.2 Tutkinnon osat ammatillisista tutkinnoista (perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot), 10 ov | 4.7.2 Tutkinnon osat ammatillisista tutkinnoista (perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot) |
| 4.7.3 Ammatillista osaamista yksilöllisesti, syventävät paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 10 ov | |

Ammatillisen perustutkinnon muodostumisperiaatteet

Ammatilliset perustutkinnot muodostuvat ammatillisista tutkinnon osista, jotka voivat olla pakollisia tai valinnaisia. Lisäksi peruskoulutuksena suoritettaviin tutkintoihin sisältyy pakollisia ja valinnaisia ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteiset opinnot) sekä vapaasti valittavia tutkinnon osia. Lisäksi tutkintoon tulee voida yksilöllisesti sisällyttää enemmän tutkinnon osia, jotka laajentavat suoritettua tutkintoa silloin, kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista. Tutkintokohtaiset valinnaisuussäännöt on esitetty edellä liiketalouden perustutkinnon muodostuminen -taulukossa.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja voi valita perustutkintoon tutkinnon osia myös muista ammatillisista tutkinnoista.

Opiskelija voi valita jatko-opintokelpoisuuden vahvistamiseksi lukio-opintoja, jopa suorittaa ylioppilastutkinnon. Nämä opinnot voivat korvata ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja), muita valinnaisia tutkinnon osia ja vapaasti valittavia tutkinnon osia.

Valintojen tekemisen ja osaamisen tunnustamisen helpottamiseksi lukiossa suoritettujen tai suoritettavien opintojen korvaavuudet on määritelty luvussa 5 Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot). Korvaavuuksien määrittely edistää myös koulutuksen järjestäjien yhteistyötä ja yhteisen opetustarjonnan hyödyntämistä.

Koko tutkinnon suorittaminen on ammatillisesta koulutuksesta annetun lain mukaisesti järjestetyssä tutkintoon johtavassa koulutuksessa ensisijainen tavoite. Lisäksi opiskelija voi suorittaa perustutkinnon myös suunnatun ammattipätevyyden tuottava tutkinnon osa tai osia kerrallaan, silloin kun se on yksilön opiskeluvalmiuksien, elämäntilanteen tai työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaista. Opiskelijoilla tulee tällöin olla joustavia mahdollisuuksia suorittaa koko tutkinto myöhemmin. Tällaisissa tilanteissa koulutuksen järjestäjät laativat opiskelijalle, mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä työpaikan kanssa, suunnitelman koko tutkinnon suorittamisesta.

1.3 ELINIKÄISEN OPPIMISEN AVAINAIDOT

Elinikäisen oppimisen avaintaidoilla tarkoitetaan osaamista, jota tarvitaan jatkuvassa oppimisessa, tulevaisuuden ja uusien tilanteiden haltuunotossa sekä työelämän muuttuvissa olosuhteissa selviytymisessä. Ne ovat tärkeä osa ammattitaitoa ja kuvastavat yksilön älyllistä notkeutta ja erilaisista tilanteista selviytymistä. Ne lisäävät

kaikilla aloilla tarvittavaa ammattisivistystä ja kansalaisvalmiuksia, ja niiden avulla opiskelijat tai tutkinnon suorittajat pystyvät seuraamaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvia muutoksia ja toimimaan muuttuvissa oloissa. Niillä on myös suuri vaikutus yksilön elämän laatuun ja persoonallisuuden kehittymiseen.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot sisältävät edellisen ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteiden yhteisten painotusten ja kaikille aloille yhteisen ydinosaamisen lisäksi perusopetuksen ja lukion aihekokonaisuuksia sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston suosituksia 2005/0221 (COD) elinikäisen oppimisen avaintaidoiksi.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot sisältyvät ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) tavoitteisiin ja ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin ja niiden arviointikriteereihin. Erikseen arvioitava elinikäisen oppimisen avaintaidon arvioinnin kohde sisältää seuraavat elinikäisen oppimisen avaintaidot: oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö, ammattietiikka sekä terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Elinikäisen oppimisen avaintaitoja ovat

1. oppiminen ja ongelmanratkaisu
2. vuorovaikutus ja yhteistyö
3. ammattietiikka
4. terveys, turvallisuus ja toimintakyky
5. aloittekyky ja yrittäjäyys
6. kestävä kehitys
7. estetiikka
8. viestintä ja mediaosaaminen
9. matematiikka ja luonnontieteet
10. teknologia ja tietotekniikka
11. aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Elinikäisen oppimisen avaintaitojen kuvaus

Oppiminen ja ongelmanratkaisu

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja suunnittelee toimintaansa sekä kehittää itseään ja työtään. Hän arvioi omaa osaamistaan. Hän ratkaisee työssään ongelmia sekä tekee valintoja ja päätöksiä. Hän toimii työssään joustavasti, innovatiivisesti ja uutta luovasti. Hän hankkii tietoa, jäsentää, arvioi ja soveltaa sitä.

Vuorovaikutus ja yhteistyö

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii tilanteen vaatimalla tavalla erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä ilmaisee erilaisia näkökantoja selkeästi, rakentavasti ja luottamusta herättäen. Hän toimii yhteistyökykyisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työryhmän jäsenenä sekä kohtelee erilaisia ihmisiä tasavertaisesti. Hän noudattaa yleisesti hyväksytyjä käyttäytymissääntöjä ja toimintatapoja. Hän hyödyntää saamaansa palautetta toiminnassaan.

Ammattietiikka

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii työssään ammatin arvoperustan mukaisesti. Hän sitoutuu työhönsä ja toimii vastuullisesti noudattaen tehtyjä sopimuksia ja ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa.

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii turvallisesti ja vastuullisesti työ- ja vapaa-aikana sekä liikenteessä ja ylläpitää terveellisiä elintapoja sekä toiminta- ja työkykyään. Hän työskentelee ergonomisesti ja hyödyntää alallaan tarvittavan terveystieteiden sekä ehkäisee työhön ja työympäristöön liittyviä vaaroja ja terveyshaittoja.

Aloitekyky ja yrittäjyys

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja edistää toiminnallaan tavoitteiden saavuttamista. Hän toimii aloitteellisesti ja asiakaslähtöisesti työntekijänä ja/tai yrittäjänä. Hän suunnittelee toimintaansa ja työskentelee tavoitteiden saavuttamiseksi. Hän toimii taloudellisesti ja tuloksellisesti ja johtaa itseään. Hän mitoittaa oman työnsä tavoitteiden mukaan.

Kestävä kehitys

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii ammattinsa kestävä kehityksen ekologisen, taloudellisten, sosiaalisten sekä kulttuuristen periaatteiden mukaisesti. Hän noudattaa alan työtehtävissä keskeisiä kestävä kehityksen sääntöjä, määräyksiä ja sopimuksia.

Estetiikka

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja ottaa toiminnassaan huomioon oman alansa esteettiset tekijät. Hän edistää tai ylläpitää työympäristönsä viihtyisyyttä ja muuta esteettisyyttä.

Viestintä ja mediaosaaminen

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti tilanteeseen sopivalla tavalla hyödyntäen kielitaitoaan. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja havainnoi, tulkitsee sekä arvioi kriittisesti erilaisia mediatuotteita. Hän käyttää mediaa ja viestintäteknologiaa sekä tuottaa media-aineistoja.

Matematiikka ja luonnontieteet

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja käyttää peruslaskutoimituksia työssä vaadittavien ja arkipäivän laskutehtävien ratkaisemisessa. Hän käyttää esim. kaavoja, kuvaajia, kuvioita ja tilastoja ammattitehtävien ja -ongelmien ratkaisemisessa. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja soveltaa fysiikan ja kemian lainalaisuuksiin perustuvia menetelmiä ja toimintatapoja työssään.

Teknologia ja tietotekniikka

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja hyödyntää ammatissa käytettäviä teknologioita monipuolisesti. Hän ottaa työssään huomioon tekniikan hyödyt, rajoitukset ja riskit. Hän käyttää tietotekniikkaa monipuolisesti ammatissaan.

Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osallistuu rakentavalla tavalla yhteisön toimintaan ja päätöksentekoon. Hän toimii oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti sekä työssä että arkielämässä. Hän noudattaa tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslakeja. Hän toimii asiallisesti ja työelämän vaatimusten mukaisesti eri kulttuuritaustan omaavien ihmisten kanssa kotimaassa ja kansainvälisissä toiminnoissa.

1.4 JATKO-OPINTOKELPOISUUS

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 4 §:n mukaan ammatilliset perustutkinnot antavat jatko-opintokelpoisuuden yliopistoihin ja ammattikorkeakouluihin.

PERUSTUTKINNON PERUSTEIDEN TOIMEENPANO AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

2.1 OPETUSSUUNNITELMAN LAADINTA JA SISÄLTÖ

Lain ammatillisesta koulutuksesta (630/1998 14 §) mukaan koulutuksen järjestäjän tulee hyväksyä koulutusta varten opetussuunnitelma, jonka tulee perustua tässä asiakirjassa oleviin perustutkinnon perusteisiin. Sen tulee sisältää toimenpiteet koulutukselle asetettujen tehtävien ja tavoitteiden saavuttamiseksi (L 630/1998, 5 §). Opetussuunnitelma tulee hyväksyä erikseen suomen-, ruotsin- ja saamenkieliseen koulutukseen sekä tarvittaessa muulla kielellä annettavaan koulutukseen. Koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelma on julkinen asiakirja. Opetussuunnitelma säätelee ja ohjaa koulutuksen järjestäjän toteuttamaa koulutusta ja opetukseen läheisesti liittyvää muuta toimintaa. Opiskelijan oikeusturvan takaamiseksi opetussuunnitelman tulee antaa opiskelijalle riittävät tiedot tutkintoon sisältyvistä tutkinnon osista ja opinnoista, arvioinnista ja opintojen suorittamiseen liittyvistä järjestelyistä. Opetussuunnitelma on laadittava siten, että se mahdollistaa opiskelijoille yksilölliset ammatillisten opintojen valinnat sekä lukio-opintojen ja ylioppilastutkinnon suorittamisen. Opetussuunnitelma toimii myös sisäisen ja ulkoisen arvioinnin pohjana ja antaa mahdollisuuden arvioida koulutuksen järjestäjän toteuttaman koulutuksen vaikuttavuutta.

Koulutuksen järjestäjä varaa koulutukseen tarvittavat voimavarat. Koulutuksen järjestäjä huolehtii opetussuunnitelmassa siitä, että opiskelija voi saavuttaa tutkinnolle asetetut tavoitteet, saa riittävästi opetusta ja tarvitsemaansa ohjausta koulutuksen järjestämistavasta riippumatta oppilaitoksen kaikkina työpäivinä, myös työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen aikana.

Opetussuunnitelma sisältää kaikkia koulutusaloja ja tutkintoja varten yhteisen osan ja tutkintokohtaisesti eriytyvät osat.

2.1.1 Opetussuunnitelman yhteinen osa

Opetussuunnitelman yhteisessä osassa määritellään kaikille perustutkinnoille yhteiset periaatteet ja menettelytavat sekä koulutuksen järjestäjän keskeiset arvot.

Opetussuunnitelman yhteinen osa sisältää ainakin

- ♦ koulutuksen järjestämisen ammatillisena peruskoulutuksena, työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävänä koulutuksena ja oppisopimus-koulutuksena (L 630/1998, 3 §, 15 §, 17 §)
- ♦ koulutuksen järjestämisen lähi-, etä-, monimuoto-opetuksena (L 630/1998, 15 §) ja verkko-opetuksena
- ♦ suunnitelmat ja toimintatavat tutkinnon osan tai osien suorittamiseksi sekä opiskelijoiden mahdollisuudet täydentää opintojaan ja suorittaa koko tutkinto
- ♦ opintojen tarjonnan yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien ja työelämän kanssa (L 630/1998, 14 §, 10 §)
- ♦ toimenpiteet opetukseen liittyvästä yhteisöllisyyttä vahvistavasta toiminnasta, joka tarjoaa mahdollisuuden arvopohdintaan ja kulttuuriperintöön perehtymiseen (A 811/1998, 9 §)
- ♦ yhteiset toimintatavat opiskelijan arvioinnin (L 601/2005, 25a §) toteuttamisesta luvun 7 mukaisesti
- ♦ luvun 8 mukaisten muiden määräysten toteuttamisen
- ♦ henkilöstön kehittämissuunnitelman.

Koulutuksen järjestäjän tulee tehdä opetussuunnitelmaan suunnitelmat koulutuksellista tasa-arvoa, yhdenvertaisuutta ja kestäväää kehitystä edistävästä toimenpiteistä. Koulutuksen järjestäjän tulee ottaa koulutuksen järjestämisessä huomioon myös muiden säädösten koulutusta koskevat velvoitteet.

2.1.2 Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa

Opetussuunnitelman tutkintokohtaisessa osassa määrätään ammatillisten tutkinnon osien ja ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) järjestäminen yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien ja työelämän kanssa. Lisäksi määrätään opetuksen ajoitus, oppimisympäristöt ja opetusmenetelmät, joiden avulla opiskelija voi saavuttaa tutkinnon ammattitaitovaatimukset ja tavoitteet.

Tutkintokohtaisessa osassa määrätään myös koulutuksen järjestäjän tarjoamat opinnot muista tutkinnoista sekä opiskelijan mahdollisuudet suorittaa useampia kuin yksi tutkinto. Siinä päätetään ammatillisten ja ammattitaitoa täydentävien (yh-

teisten opintojen) arviointisuunnitelma, joka sisältää ammattiosaamisen näytöt ja muun osaamisen arvioinnin.

Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa sisältää ainakin

- ♦ tutkinnon muodostumisen pakollisista ja valinnaisista ammatillisista tutkinnon osista ja ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista
- ♦ opintojen etenemisen, ajoituksen ja järjestämisen
- ♦ vapaasti valittavien tutkinnon osien tarjonnan
- ♦ suunnitelman ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävien tutkinnon osien (perustutkintoa laajentavien tutkinnon osien) järjestämisestä
- ♦ suunnitelman tutkinnon osien arvioinnista ja osaamisen arviointimenetelmistä
- ♦ suunnitelman ammatillisten tutkinnon osien arvioinnista siten, että se sisältää toimielimen hyväksymän suunnitelman ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista
- ♦ paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, niiden ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit sekä ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaisten lisäosien tavoitteet, arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit.

2.1.3 Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma

Laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 14 §) on säädetty opiskelijan mahdollisuudesta yksilöllisiin opintojen valintoihin ja asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/1998, 3 §, 4 §, 12a §) opinnoista tiedottamisesta ja opinto-ohjauksesta ja osaamisen tunnustamisesta. Jotta opiskelijan yksilöllinen valinnaisuus toteutuu, koulutuksen järjestäjän tulee laatia opiskelijan yksilöllisten lähtökohtien pohjalta henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS), jota päivitetään koko koulutuksen ajan.

PERUSTUTKINNON SUORITTAMINEN NÄYTTÖTUTKINTONA

3.1 YLEISTÄ NÄYTTÖTUTKINTOJÄRJESTELMÄSTÄ

Näyttötutkintojärjestelmä tarjoaa aikuisväestölle joustavan tavan osoittaa, uudistaa ja ylläpitää ammatillista osaamistaan tai työtehtävien vaihtuessa valmistua myös uuteen ammattiin. Näyttötutkinnossa henkilön ammatillinen osaaminen voidaan tunnustaa riippumatta siitä, onko osaaminen kertynyt työkokemuksen, opintojen tai muun toiminnan kautta. Näyttötutkintojärjestelmässä työnantajataho, työntekijätaho ja opetusala tekevät tiivistä yhteistyötä tutkintorakennetta kehitettäessä, tutkintojen perusteita laadittaessa, tutkintotilaisuuksia suunniteltaessa ja järjestettäessä sekä tutkintosuorituksia arvioitaessa.

Näyttötutkintoina voidaan suorittaa ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja. Näyttötutkinnon perusteissa on määritelty ammattitaito työelämässä tarvittavina osaamisvaatimuksina. Tutkinnot rakentuvat osista, jotka vastaavat itsenäisiä työkokonaisuuksia.

3.2 NÄYTTÖTUTKINTOJEN JÄRJESTÄMINEN

Opetushallituksen asettamat, työnantajien, työntekijöiden, opettajien ja tarvittaessa itsenäisten ammatinharjoittajien edustajista koostuvat tutkintotoimikunnat vastaavat näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta sekä antavat tutkintotodistukset. Tutkintotoimikunnat tekevät sopimuksen näyttötutkintojen järjestämisestä koulutuksen järjestäjien ja tarvittaessa muiden yhteisöjen ja säätöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

3.3 AMMATILLISEN PERUSTUTKINNON SUORITTAMINEN NÄYTTÖTUTKINTONA

Ammatillinen perustutkinto suoritetaan näyttötutkintona osoittamalla tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toimin-

nassa. Ammattitaito arvioidaan tutkinnon perusteissa esitettyjen arviointikriteerien mukaisesti. Jokainen tutkinnon osa on arvioitava erikseen. Arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat yhdessä. Jos alalla on tyypillistä itsenäinen ammatinharjoittaminen, arvioijina voivat toimia myös itsenäiset ammatinharjoittajat. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta. Tutkintotodistus annetaan, kun kaikki tutkinnon suorittamiseksi määrätyt tutkinnon osat on suoritettu kriteerien mukaisesti.

3.4 AMMATILLISEN PERUSTUTKINNON PERUSTEET NÄYTTÖTUTKINTONA

Perustutkinnon perusteissa määritellään tutkintoon kuuluvat osat ja mahdollisesti niistä muodostuvat osaamisalat, tutkinnon muodostuminen, kussakin tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito, arvioinnin perusteet (arvioinnin kohteet ja kriteerit) ja ammattitaidon osoittamistavat.

Tutkinnon osa muodostaa ammatin osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Tutkinnon osissa määritellyissä ammattitaitovaatimuksissa keskitytään ammatin ydintoimintoihin, toimintaprosessien hallintaan ja kyseessä olevan alan ammattikäytäntöihin. Niihin sisältyvät myös työelämässä yleisesti tarvittavat taidot, esimerkiksi sosiaaliset valmiudet.

Arvioinnin kriteerit on johdettu ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteilla ilmaistaan ne osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota. Kohteiden määrittäminen helpottaa myös ammattitaidon arviointia asianomaisesta työtoiminnasta. Arvioinnin tulee kattaa kaikki tutkinnon perusteissa määritellyt arvioinnin kohteet. Arvioinnin kriteerit määrittelevät tutkintosuorituksen tason.

Ammattitaidon osoittamistavat sisältävät tutkinnon suorittamiseen liittyviä tarkentavia ohjeita. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti todellisissa työtehtävissä. Ammattitaidon osoittamistavat voivat sisältää mm. ohjeita siitä, kuinka tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

3.5 HENKILÖKOHTAISTAMINEN NÄYTTÖTUTKINNOSSA

Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen sekä tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta. Opetushallitus on antanut henkilökohtaistamista koskevan erillisen määräyksen.

Ammattitaidon arvioinnissa tulee perusteellisesti ja huolellisesti tarkastella sitä, miten tutkinnon suorittaja on osoittanut osaavansa sen, mitä tutkinnon perusteissa ko. tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa edellytetään. Arvioinnissa käytetään tutkinnon perusteissa määriteltyjä arviointikriteerejä. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä. Vain yhden menetelmän käytöllä ei välttämättä saada luotettavaa tulosta. Arvioinnissa otetaan huomioon ala- ja tutkintokohtaiset erityispiirteet tutkinnon perusteiden mukaisesti.

Mikäli tutkinnon suorittajalla on luotettavia selvityksiä aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkintotoimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Mikäli tutkinnon suorittaja on jo aikaisemmin ammatillisessa peruskoulutuksessa tai näyttötutkintona osoittanut ammattitaitonsa jossakin tämän tutkinnon osassa, aiemmin suoritettu tutkinto tai tutkinnon osa on esitettävä tunnustettavaksi osaksi näyttötutkintona suoritettavaa tutkintoa. Aikaisemmin hankitulle ja osoitetulle osaamiselle ei voida asettaa mitään yleistä aikarajaa, mutta osaamisen ajantasaisuus voidaan tarkistaa. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti selvitetyn osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta. Tarvittaessa tutkinnon suorittajan on osoitettava osaamisensa vastaavuus suoritettavan tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin.

Ammattitaidon arviointi on prosessi, jossa arviointiaineiston keräämisellä ja arvioinnin dokumentoinnilla on keskeinen merkitys. Työelämän sekä opettajien edustajat tekevät kolmikantaisesti huolellisen ja monipuolisen arvioinnin. Jokaisen tutkinnon suorittajan tulee saada tietää arvioinnin perusteet. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle annetaan palautetta osana hyvää arviointiprosessia. Tutkintotoimikunta tekee lopullisen päätöksen arvioinnista.

Arvioijat

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla hyvä ammatitaito ko. näyttötutkinnon alalta. Tutkintotoimikunta ja näyttötutkinnon järjestäjä sopivat arvioijista näyttötutkintojen järjestämissopimuksessa.

Arvioinnin oikaisu

Tutkinnon suorittaja voi lainsäädännön mukaisen määräajan puitteissa pyytää arvioinnin oikaisua tutkintotoimikunnalta, jonka toimialaan ja -alueeseen kyseessä oleva tutkinto kuuluu. Kirjallinen oikaisupyyntö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

3.7 TODISTUKSET

Tutkintotodistuksen ja todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta antaa tutkintotoimikunta. Todistuksen valmistavaan koulutukseen osallistumisesta antaa koulutuksen järjestäjä. Opetushallitus on antanut määräyksen todistuksiin merkittävistä tiedoista.

Näyttötutkinnon osan tai osien suorittamisesta annetaan todistus silloin, kun näyttötutkintoon osallistuva sitä pyytää. Tutkintotodistuksen ja myös todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta allekirjoittavat tutkintotoimikunnan edustaja ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja.

Opetushallituksen hyväksymään ammattikirjaan tehty merkintä näyttötutkinnon suorittamisesta on tutkintotodistukseen rinnastettava todistus näyttötutkinnon suorittamisesta. Näyttötutkinnon järjestäjä hankkii ja allekirjoittaa ammattikirjan. Ammattikirja on näyttötutkinnon suorittajalle maksullinen.

3.8 NÄYTTÖTUTKINTOON VALMISTAVA KOULUTUS

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehdotuksia. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin valmistavan koulutuksen yhteydessä. Koulutuksen järjestäjä päättää näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutus ja tutkintotilaisuudet on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja suorittaa näyttötutkinto.

4

LIIKETALouden PERUSTUTKINNON AMMATILLISET TUTKINNON OSAT, AMMATTITAITOVAATIMUKSET JA ARVIOINTI

4.1 KAIKILLE PAKOLLINEN TUTKINNON OSA

4.1.1 Asiakaspalvelu

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ◆ hoitaa palvelutilanteen, jolloin hän
 - valmistautuu palvelutilanteisiin
 - huolehtii työympäristöstä
 - palvelee ulkoista ja sisäistä asiakasta
 - hyödyntää kielitaitoaan asiakaspalvelussa
 - hoitaa palvelutilanteiden jälkitoimet
 - tekee asiakaspalveluun liittyviä toimistotehtäviä
 - selvittää toiminnan kannattavuutta.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| Työn kokonaisuuden hallinta | noudattaa ohjattuna omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä | noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä | noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä |
| | noudattaa työolainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla | noudattaa työolainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla | noudattaa työolainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla |
| | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa laaditun suunnitelman mukaisesti | työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa joustuen tilanteiden vaatimusten mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavat työvaiheet ja toiset työntekijät |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit | toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit | toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |

| | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia ja toimii saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan |
| Työhyvinvoinnista huolehtiminen | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi. | toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi. | toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|---|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja välineiden käyttö | käyttää tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä ja materiaaleja turvallisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | käyttää keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä sekä materiaaleja turvallisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | valitsee sopivat työ- ja viestintävälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä turvallisesti vaihtelevissa työtilanteissa yrityksen tai organisaation ja valmistajan ohjeiden mukaisesti |
| | käyttää ohjattuna työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti. | käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti. | käyttää työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|--|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Valmistautuminen | hyödyntää ohjattuna tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä | hyödyntää tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä | hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietoaan esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä sekä muista sidosryhmistä |
| Työympäristöstä huolehtiminen | huolehtii ohjattuna työympäristönsä toimivuudesta | huolehtii työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet | huolehtii oma-aloitteisesti työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet |
| | selvittää opastettuna työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia | selvittää työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia | selvittää työyhteisöä koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia |

| | | | |
|-------------------------|---|---|---|
| Asiakaspalvelu | palvelee ohjatusti asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti | palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti | palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa |
| | noudattaa tuttua palvelutilannetta sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa tavanomaista palvelutilannetta sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa vaihtelevia palvelutilanteita sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia |
| | toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät | toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät | toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät |
| | vastaa ohjattuna asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin | vastaa asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin | palvelee asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiasyhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä |
| | ottaa vastaa ja välittää edelleen tavanomaisia työhön liittyviä viestejä | ottaa vastaan ja välittää edelleen työhön liittyvät viestit oikealle henkilölle | ottaa vastaan ja välittää työhön liittyvät viestit edelleen oikealle henkilölle huomioiden asian tärkeyden ja kiireellisyyden |
| Jälkitoimien hoitaminen | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Toimistotehtävien hoitaminen | tuottaa ohjattuna yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen | tuottaa yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen | tuottaa itsenäisesti organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen |
| | tekee palvelutilanteessa usein toistuvat laskutoimitukset | tekee palvelutilanteessa tavanomaiset laskutoimitukset | tekee palvelutilanteen edellyttämät laskutoimitukset |
| | käsittelee ohjatusti asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti | käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein | käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti |
| | ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja | ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan |
| | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia |
| | osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan | laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä | laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon |
| | käsittelee ohjatusti asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti | käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein | käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti |
| | ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja | ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan |
| | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia |
| Toiminnan kannattavuuden selvittäminen | osallistuu ohjatusti työyhteisönsä tuottojen ja kustannusten selvittämiseen. | selvittää ryhmän jäsenenä työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä erilaisia katteita. | selvittää työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä katteita annettujen valtuuksien mukaisesti. |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle | poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle | poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti palvelutilanteessa. Näyttöympäristönä voi olla kauppa, toimisto, pankki tai vakuutusyhtiö, infopiste, varasto jne. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta palvelutilanteen hoitaminen kriteerein:
 - asiakaspalvelu yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisesti
 - työhön ja palvelutilanteeseen vaikuttavien säädösten ja sopimusten noudattaminen
 - palvelutilanteen edellyttämien laskutoimitusten tekeminen
 - palvelutilanteeseen liittyvien toimistotehtävien hoitaminen
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytöllä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.2 ASIAKASPALVELUN JA MYYNNIN KOULUTUSOHJELMA TAI OSAAMISALA

4.2.1 Kaupan palvelu ja myynti

Ammattitaitovaatimukset

- Opiskelija tai tutkinnon suorittaja
- ◆ valmistautuu palvelutilanteisiin
 - ◆ hoitaa tuotevastuualueensa
 - ◆ palvelee asiakasta ja myy
 - hoitaa maksutapahtuman
 - hoitaa jälkitoimet
 - ◆ seuraa myynnin kehitystä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|---|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistele työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistele työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistele työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti |
| | tekee ohjattuna työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | edistää asiakassuhteiden jatkuvuutta ohjeiden mukaisesti | edistää asiakassuhteiden jatkuvuutta | edistää toiminnan ja asiakassuhteiden jatkuvuutta |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Työhyvinvoinnista huolehtiminen | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi | toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi | itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen |
| | toimii ohjattuna työyhteisön työhyvinvointia edistävästi | toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi | toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi ja selvittää yrittäjän mahdollisuuksia edistää sitä |
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia | selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia | selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia |
| | arvioi ohjattuna alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa |
| Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi | | selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia | arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan. | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan. | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan. |

| ARVIOINNINKOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja välineiden käyttö | valmistelee ohjattuna käyttökuntoon kaupan palvelutyön ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen | valmistelee käyttökuntoon kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen | valmistelee käyttökuntoon kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen |
| | | | toimii palvelupisteen ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaisesti |
| | käyttää turvallisesti kaupan töiden keskeisimpiä työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä itselleen tutuissa työtilanteissa | käyttää turvallisesti kaupan töiden työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa | käyttää turvallisesti kaupan työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä vaihtelevissa tilanteissa |
| | sulkee ohjattuna palvelu- tai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät lopetustyöt | sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät tavanomaiset lopetustyöt | sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee huolellisesti kaikki siihen liittyvät lopetustyöt |
| | toimii ohjatusti kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti. | toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti. | toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti ja kehittää toimintatapojaan yrityksessä sovittujen toimintatapojen ja työmenetelmien mukaisiksi. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|---|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | |
| Valmistautuminen | ohjattuna noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia | noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia | noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia vaihtelevissa tilanteissa |
| | toimii ohjattuna sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti | toimii sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation liikeidean ja sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti |
| | selvittää ohjattuna ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita | selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita | selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä kehitysuuntia sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita |
| | etsii ohjattuna tietoja vastualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä | hyödyntää ja hakee tietoa vastualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä | hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä |
| | arvioi opastettuna kestävän kehityksen mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä | arvioi kestävän kehityksen mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä | arvioi kestävän kehityksen mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä |
| | | | välittää asiayhteyksiin liittyvissä tilanteissa vastualueeseensa liittyvää tietoa muille kaupassa työskenteleville |

| | | | |
|-------------------------|--|---|---|
| Tuotevastuualueen hoito | osallistuu ohjattuna tuotevastuualueensa hoitamiseen | hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden mukaisesti | hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden ja suunnitelmien mukaisesti |
| | vastaanottaa ohjattuna tuotteet ja pyytää apua ongelmatilanteissa | vastaanottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaan | vastaanottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ja tavarantoimittajan ohjeiden mukaan |
| | kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten ohjeiden mukaan | kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan | kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan |
| | | | huolehtii myymälässä esillä olevien tuotteiden riittäväydestä menekin ja varastotilanteen mukaan |
| | laskee ohjattuna tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita | laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita | laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita |
| | tekee ohjattuna säännösten mukaiset hintamerkinnot ja muun asiakasinformaation | tekee säännösten mukaiset hintamerkinnot ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation | tekee omaaloitteisesti säännösten mukaiset hintamerkinnot ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation |
| | osallistuu ohjattuna tavarantilauksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti | osallistuu tavarantilauksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti | osallistuu tilauksiin ja palautuksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti |
| | | | toimii valtuuksiensa mukaisesti yhteistyössä tilaus-toimitusketjun eri osapuolten kanssa |
| | ohjattuna estää hävikin syntymistä | estää hävikkiä yrityksen ohjeiden mukaisesti | toimii aktiivisesti estääkseen hävikin syntymistä, esimerkiksi reagoimalla hitaasti liikkuviin tai myymättömiin tuotteisiin |
| | | | ryhtyy toimenpiteisiin havaitessaan tuotteiden menekin vähenevän |
| | ohjattuna osallistuu kampanjojen ja esillepanojen toteutukseen | toteuttaa ryhmän jäsenenä kampanjoita ja esillepanoja kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti | hoitaa suunnitelman mukaisesti kampanjojen ja esillepanojen toteutuksen kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti |
| | pitää oman palvelupisteensä siistinä | huolehtii myymälän siisteydestä ohjeistuksen mukaisesti | huolehtii aktiivisesti myymälän siisteydestä |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Asiakaspalvelu ja myynti | toimii kaupan palveluprosessin yhdessä työpisteessä | toimii kaupan palveluprosessin eri työpisteissä | toimii joustavasti kaupan palveluprosessin eri työpisteissä ja toimii yksikössään edistäen sen toimintaa osana kaupan arvoketjua |
| | esittelee ja tarjoaa asiakkaalle tuotevalikoiman tuttuja tuotteita tai palveluja | kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta | kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta |
| | | | tekee lisämyyntiä aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti |
| | opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä kaupan konseptin mukaisesti | opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä asiakkaan tarpeiden ja kaupan konseptin mukaisesti | opastaa asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä hänen erilaisten tarpeidensa ja kaupan konseptin mukaisesti |
| | toimii kaupan tavanomaisissa asiakastilanteissa yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla | esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla | esiintyy vakuuttavasti ja sopeuttaa esiintymisensä erilaisiin asiakastilanteisiin yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla |
| | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia |
| | tekee myyntitilanteen edellyttämät usein toistuvat laskutoimitukset | tekee myyntitilanteen edellyttämät tavanomaiset laskutoimitukset | tekee myyntitilanteen edellyttämät laskutoimitukset |
| | ohjaa asiakkaan vastuuhenkilön puheille keskustelemaan maksuehdoista ja -tavoista | päätää kaupan ja esittelee maksuehdot ja -tavat | päätää kaupan ja neuvotelee omien valtuuksiensa mukaisesti maksuehdot ja -tavat |
| | toimii ohjattuna kassalla | käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan tavanomaisissa tilanteissa | käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan myös vaihtelevissa tilanteissa |
| | tiedustelee mahdollista kanta-asiakkuutta | esittelee mahdollista kanta-asiakkuutta | myy mahdollista kanta-asiakkuutta |
| tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten | tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten | tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten | |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | ottaa ohjeiden mukaan vastaan asiakaspalautetta ja välittää tiedon siitä eteenpäin sovitulla tavalla | hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti | hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti |
| | | | osallistuu reklamaatioiden hoitamiseen ohjeiden mukaisesti |
| Myynnin kehityksen seuranta | osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämisen seurantaan | seuraa myynnin kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen | seuraa säännöllisesti myynnin kehittymistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi |
| | seuraa ohjatusti myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja. | seuraa myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja | seuraa ja tulkitsee myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja |
| | | osallistuu rakentavasti palvelupisteensä asiakaspalvelun ja myynnin kehittämiseen | esittää aktiivisesti ja rakentavasti kaupan asiakaspalvelun ja myynnin kehittämiseen liittyviä mielipiteitään ja ideoitaan |
| | | hakee yhteistyössä tietoa tuotteiden tai palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella. | hakee itsenäisesti tietoa ja tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |
|--|---|---|---|

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| | noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään | toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa oppimis- tai työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa | ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii kaupan arvoketjussa ja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti kaupan asiakaspalvelun ja myynnin työtehtävissä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi ja ammattialan yritystoiminnan arviointi
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta pois lukien tuotteen hinnan laskenta ja myynnin kehityksen seuranta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.2.2 Asiakkuuksien hoito ja myyntityö

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ hoitaa vastuulleen annetut asiakkuudet
- ♦ myy palveluja tai tuotanto- tai kestokulutushyödykkeitä
- ♦ tekee tarjouksia
- ♦ hoitaa jälkitoimet
- ♦ seuraa myyntityönsä tuloksellisuutta ja kannattavuutta

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti |
| | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pitkäjänteisesti, oma-aloitteisesti ja itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi |
| | edistää ohjatusti työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Työhyvinvoinnista huolehtiminen | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi | toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi | itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan |
| | | | asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia |
| | | | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja välineiden käyttö | ylläpitää ohjattuna yrityksen tai organisaation asiakastietoja | ylläpitää ja käyttää asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä | ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä |
| | käyttää kalenteria työaika-suunnittelun apuna | hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä | hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä |
| | hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa annetuista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä | hankkii työhönsä liittyvää tietoa soveltuvista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä | hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tietolähteistä hyödyntäen monipuolisia tiedonhankintavälineitä |
| | | arvioi työryhmänsä jäsenen kanssa hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta | arvioi itsenäisesti hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta |
| | käyttää tieto- ja viestintä-tekniisiä välineitä yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa | käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa | käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa |
| | käyttää ohjattuna työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia. | käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia sujuvasti. | käyttää työssään monipuolisesti käytössä olevia toimisto- ja sovellusohjelmia |
| | | | kehittää työvälineiden hyödyntämistä omassa työssään. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|--|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Asiakkuuksien hoito | noudattaa ohjatusti yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia mukaan lukien oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä | noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia mukaan lukien oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä | noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia vaihtelevissa tilanteissa mukaan lukien oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä |
| | osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan yhdessä kokeneen työtoverin kanssa | hankkii uusia asiakkaita ohjeiden mukaisesti | hankkii uusia asiakkaita hyödyntäen yrityksen markkinointisuunnitelmaa ja olemassa olevia rekistereitä |
| | | | havaitsee uusia asiakasryhmiä sekä laittaa niitä tärkeysjärjestykseen |
| | osallistuu asiakkuuksien hoitamiseen ohjeiden mukaisesti | ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti | ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti ja arvioi asiakassuhteen kannattavuutta |
| | laatii ohjattuna myyntisuunnitelmiaan | laatii myyntisuunnitelmiin yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | laatii itsenäisesti myyntisuunnitelmansa ottaen huomioon erilaisten asiakkaiden ja eri tuotteiden kannattavuuden |
| | seuraa ohjattuna myyntityölleen annetun myyntibudjetin toteutumista | seuraa myyntityölleen annetun myyntibudjetin toteutumista | osallistuu oman myyntibudjettinsa laatimiseen ja seuraa sen toteutumista |
| | suunnittelee ohjattuna käytännön myyntityötään ja asettaa sille tavoitteita | suunnittelee käytännön myyntityötään ja asettaa sille konkreettisia tavoitteita | suunnittelee järjestelmällisesti käytännön myyntityötään ja asettaa sille konkreettisia määrällisiä ja laadullisia tavoitteita |
| | hyödyntää ja päivittää ohjattuna myyntityössään tietoaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä | hyödyntää ja päivittää myyntityötään varten tietoaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä | hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietoaan tuotteista, palveluista, markkinoista, kilpailutilanteesta ja kampanjoista kehittääkseen myyntityötään |
| | | toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteishenkilönä noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita | toimii tavoitteellisesti yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteishenkilönä noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita |

| | | | |
|--------|---|--|--|
| | huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan | huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan | huolehtii asiakkaille tarkoitettun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan virheistä |
| Myynti | hankkii ohjattuna asiakkaaseen sekä tämän liiketoimintaan ja ostoprosessiin liittyvää tietoa | hankkii asiakkaaseen sekä tämän liiketoimintaan ja ostoprosessiin liittyvää tietoa | hankkii aktiivisesti ja monipuolisesti asiakkaaseen sekä tämän liiketoimintaan ja ostoprosessiin liittyvää tietoa |
| | sopii ohjattuna asiakaskäyntejä yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | sopii asiakaskäyntejä yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | sopii tavoitteellisesti asiakaskäyntejä yrityksen ohjeiden ja omien tavoitteiden mukaisesti |
| | esiintyy myyntineuvottelussa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla | esiintyy myyntineuvottelussa luontevasti sopeuttaen esiintymisensä tavanomaisiin asiakastilanteisiin yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla | esiintyy myyntineuvottelussa luontevasti ja vakuuttavasti sopeuttaen esiintymisensä vaihteleviin asiakastilanteisiin yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla |
| | osallistuu usein toistuvaan myyntineuvotteluun yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | hoitaa tavanomaisen myyntineuvottelun yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | hoitaa vaihtelevat myyntineuvottelut itsenäisesti ja tavoitteellisesti ottaen huomioon asiakkaan kokonaistilanteen |
| | neuvottelee maksuehdoista ja -tavoista omien valtuuksiensa mukaisesti | neuvottelee maksuehdoista ja -tavoista omien valtuuksiensa mukaisesti | neuvottelee maksuehdoista ja -tavoista omien valtuuksiensa mukaisesti |
| | palvelee tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä | palvelee asiakkaita tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä | palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä |
| | hoitaa ohjattuna myyntineuvottelun yhteydessä sovitut toimenpiteet | tekee yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja myyntineuvottelussa asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet, kuten laatii tarjouksen ja päivittää asiakastiedot | tekee itsenäisesti ja yrityksen tai organisaation ohjeistusta noudattaen ja myyntineuvottelun yhteydessä asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet, kuten esim. laatii tarjouksen ja päivittää asiakastiedot |
| | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia |

| | | | |
|-------------------------|--|--|---|
| | ottaa työssään huomioon sopimusten sitovuuden | ottaa työssään huomioon sopimusten sitovuuden | ottaa työssään huomioon sopimusten sitovuuden |
| | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia |
| Tarjouksen teko | osallistuu tarjouspyynnön sisällön ja sen edellyttämien toimenpiteiden arviointiin | arvioi tarjouspyynnön sisällön ja sen edellyttämät toimenpiteet ryhmän jäsenenä | arvioi tarjouspyynnön ja sen edellyttämät toimenpiteen huolellisesti ja yksityiskohtaisesti |
| | osallistuu tarjouksen hintalaskelmien tekoon | laskee ohjeiden mukaan tarjouksen edellyttämiä hintoja huomioiden yrityksen hinnoitteluperiaatteet, maksu- ja toimitusehdot sekä niiden kannattavuusvaikutukset | hinnoittelee tarjoukseen esittämänsä ratkaisun kannattavasti ja organisaatioiden tavoitteiden mukaisesti sekä esittää muut ehdot, kuten maksu- ja toimitusehdot |
| | osallistuu tarjouksen laadintaan | laatii ryhmän jäsenenä jäsennellyn ja perustellun tarjouksen | laatii valtuuksiensa mukaan jäsennellyn, perustellun ja myyvän tarjouksen ottaen huomioon yrityksen tai organisaation tavoitteet |
| | | osallistuu asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen laadintaan | laatii asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen käyttäen hyväksi esimerkiksi työvälineohjelmistoja |
| Jälkitoimien hoitaminen | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta varten | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot rekistereihin | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa |
| | | | seuraa toimituksen etenemistä sovitun käytännön mukaisesti |
| | | | hoitaa sovitun käytännön mukaisen yhteydenpidon asiakkaan kanssa |
| | osallistuu ohjattuna reklamaatioiden käsittelyyn | osallistuu ryhmän jäsenenä reklamaatioiden hoitoon | hoitaa reklamaatioita valtuuksiensa mukaisesti |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Myyntityön seuranta | raportoi ohjattuna myyntityönsä tuloksista | raportoi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti myyntityönsä tuloksista | raportoi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti myyntityönsä tuloksista |
| | osallistuu ohjattuna myyntiraporttien, tuloslaskelman ja taseen tulkintaan | tulkitssee ryhmän jäsenenä myyntiraportteja, tuloslaskelmaa ja tasetta | tulkitssee ja arvioi myyntiraportteja, tuloslaskelmaa ja tasetta |
| | arvioi ohjattuna työtään | arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä myyntinsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta | arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä myyntinsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta sekä pyrkii tämän pohjalta kehittämään työskentelyään |
| | osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämisen seurantaan. | seuraa myynnin kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen. | seuraa säännöllisesti myynnin kehittymistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti tekemällä asiakkuuksien hoitoon liittyviä palvelu- tai myyntitehtäviä (esim. pankit tai vakuutusyhtiöt) tai tuotantohyödykkeiden tai kestokulutushyödykkeiden kauppaan liittyviä asiakkuuksien hoidon tai myynnin työtehtäviä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi ja ammattialan yritystoiminnan arviointi
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta asiakkuuksien hoito, myynti ja myyntityön seuranta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.2.3 Visuaalinen myyntityö

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ toteuttaa esillepanon tai kampanjan tuoteryhmäalueellaan
- ♦ seuraa myymäläilmettä ja ylläpitää sitä
- ♦ tuottaa asiakasinformaatiota.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti |
| | työskentelee ohjatusti päivittäisen työajan puitteissa | suunnittelee päivittäisen työajan jakamisen eri työtehtävien välillä | suunnittelee itsenäisesti päivittäisen työajan jakamisen eri työtehtävien välillä |
| | | | tekee työtehtävät tarvittaessa tärkeysjärjestyksessä |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjattuna yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti | työskentelee yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti | työskentelee sujuvasti ja yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä. | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä. | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työvälineiden ja menetelmien käyttö | käyttää ohjatusti visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää itsenäisesti visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia |
| | toimii verkkoympäristössä | toimii verkkoympäristössä | toimii verkkoympäristössä |
| | hyödyntää ohjattuna myymälän kalusteiden ominaisuuksia | hyödyntää myymälän kalusteiden ominaisuuksia | hyödyntää myymälän kalusteiden ominaisuuksia ja löytää uusia käyttötarkoituksia |
| | käyttää mainostekstausta tai tietoteknisiä ohjelmia tehdessään hintalappuja ja julisteita | käyttää mainostekstausta ja tietoteknisiä ohjelmia tehdessään hintalappuja ja julisteita | soveltaa mainostekstausta ja tietoteknisiä ohjelmia tehdessään hintalappuja ja julisteita |
| Materiaalin hallinta | käyttää ohjattuna materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön | käyttää materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön | käyttää materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön |
| | hyödyntää ohjattuna graafista materiaalia esillepanossa. | hyödyntää graafista materiaalia esillepanossa. | soveltaa ohjeistuksen mukaista graafista materiaalia esillepanossa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|--|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Esillepanon tai kampanjan toteuttaminen | laittaa esille kokonaisuuden tuoteryhmästä | laittaa esille vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuoteryhmästä | laittaa esille elämyksellisiä, vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuoteryhmästä |
| | | soveltaa käyttöyhteysperiaatetta | soveltaa käyttöyhteysperiaatetta |
| | hakee ohjattuna tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä | hakee tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä | hakee monipuolisesti ja itsenäisesti tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä |
| | soveltaa ohjattuna visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa | soveltaa visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa | soveltaa itsenäisesti ja monipuolisesti visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa |
| Myyväläilmeen seuranta ja ylläpito | seuraa ohjattuna myymäläilmettä yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti | seuraa myymäläilmettä yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti | seuraa itsenäisesti myymäläilmettä yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti ja tekee uudistamishdotuksia |
| | laittaa ohjattuna tuotteet ja myyntiympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä | laittaa tuotteet ja myyntiympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä | laittaa tuotteet ja myyntiympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä |
| Asiakasinformaation tuottaminen | käyttää ohjattuna tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita | käyttää tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita | soveltaa tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita |
| | hahmottaa ohjattuna asiakasinformaation suhteen esillepanon kokonaisuuteen. | hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon kokonaisuuteen. | hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon kokonaisuuteen. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmaratkaisu | arvioi ohjattuna työtään ja muuttaa työskentelytapojaan | arvioi työtään ja muuttaa työskentelytapojaan | arvioi itsenäisesti työtään ja kehittää työskentelytapojaan |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | noudattaa saamia ohjeita esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta | keskustelee esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta | keskustelee ja neuvottelee esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja | toimii yrityksen arvojen mukaisesti ja noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden | noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden |
| | käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia työvälineitä ja työmenetelmiä | varmistaa työvälineiden ja materiaalien turvallisuuden | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | työskentelee pääsääntöisesti ergonomisesti. | työskentelee ergonomisesti. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla myymälässä visuaalisessa myyntityössä. Myymälän visuaalisen markkinoinnin tulee olla suunniteltua ja ohjeistettua toteutustyötä varten. Esillepano tai kampanja toteutetaan myymälätilan osastolla. Se voi olla seinälle tai lattialla oleviin kalusteisiin tehtävä esillepano. Esillepano tehdään ohjeistuksen pohjalta. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta esillepanon tai kampanjan toteuttaminen
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot pois lukien oppiminen ja ongelmanratkaisu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden menetelmien avulla.

4.2.4 Kansainvälisen kaupan tukipalvelut

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osallistuu kansainvälisen kaupan tilaus- tai toimitusprosessin hoitamiseen, jolloin hän

- ♦ tekee tilaus- tai toimitusprosessiin liittyviä käytännön tehtäviä
- ♦ tilaa kuljetuksia
- ♦ valmistele tuonti- tai vienti- ja tullausasiakirjat
- ♦ laatii kustannuksiin liittyviä laskelmia
- ♦ laatii tilastoja, raportteja ja viranomaisilmoituksia.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| I. Työprosessin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusi yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti |
| | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusi yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Työhyvinvointi | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi | toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi | itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan |
| | | | asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita |
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia |
| | | | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja välineiden käyttö | ylläpitää ohjattuna yrityksen tai organisaation asiakastietoja | ylläpitää ja käyttää asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan |
| | palvelee itselleen tutuissa työtilanteissa organisaation sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös hyödyntäen yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmän tavanomaisia ominaisuuksia | palvelee tavanomaisissa työtehtävissään organisaation sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös käyttäen yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmää | palvelee vaihtelevissa työtilanteissa organisaation sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita käyttäen myös monipuolisesti yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmää |
| | käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia asiakaspalvelun tukena | käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä myös palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvelukseen asiakasta | käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä sujuvasti ja monipuolisesti palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta |
| | käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa | käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa | käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa |
| | käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttia vastaavalla tasolla | käyttää työssään tarvittavia työvälineohjelmia sujuvasti A-ajokorttia vastaavalla tasolla | käyttää työssään tarvittavia keskeisiä työvälineohjelmia AB-ajokorttia vastaavalla tasolla |
| | | | opastaa työryhmänsä jäseniä eri työvälineiden ja ohjelmien käytössä |
| | käyttää kalenteria työaika-suunnittelun apuna. | hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä. | hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|---|---|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Tilaus- tai toimitusprosessin käytännön työtehtävien tekeminen | osallistuu ohjattuna hankintapyynnön tai tarjouksen laadintaan | avustaa hankintapyynnön tai tarjouksen laatimisessa | osallistuu hankintapyynnön tai tarjouksen laatimiseen työryhmän jäsenenä |
| | osallistuu hankintapyynnön tai tarjousprosessin etenemisen seurantaan | seuraa hankintapyynnön tai tarjouksen etenemistä työryhmän jäsenenä tehtävien ja yrityksen käytännön mukaisesti | seuraa hankintapyynnön tai tarjousprosessin etenemistä tehtäviensä ja yrityksen käytännön mukaisesti ja tiedottaa siitä sovitulla tavalla |
| | vastaa tiedusteluihin | vastaa tiedusteluihin ja osallistuu ryhmän jäsenenä yhteydenpitoon yhteistyökumppaniverkoston kanssa | huolehtii yhteydenpidosta yhteistyökumppaniverkoston kanssa ohjeiden mukaisesti |
| | tekee ohjattuna liikekirjeenvaihdon avustavia tehtäviä | osallistuu työryhmän jäsenenä liikekirjeenvaihdon hoitamiseen | hoitaa työtehtäviinsä liittyvää liikekirjeenvaihtoa ohjeiden mukaan |
| | tekee ohjattuna matkajärjestelyihin liittyviä tehtäviä | osallistuu ohjeiden mukaan hotellivarausten ja muiden matkajärjestelyjen tekemiseen | tekee ohjeiden mukaan hotellivarauksia tai muita avustavia matkajärjestelyjä |
| | tekee ohjatusti ostosopimuksiin ja tavaratilauksiin liittyviä avustavia tehtäviä | osallistuu osto- tai myyntisopimuksen tekemiseen ja tavaratilauksiin | osallistuu osto- tai myyntisopimuksen tekemiseen ja tavaratilauksiin |
| | tekee ohjatusti valikoimatyöhön liittyviä avustavia tehtäviä, kuten tiedonhakuja | tekee valikoimatyöhön liittyviä avustavia tehtäviä, kuten tiedonhakuja | avustaa valikoimatyössä |
| Kuljetusten tilaaminen | | osallistuu kuljetusten ja huolintapalvelujen tilaamiseen työryhmän jäsenenä | tilaa kuljetuksia ja huolintapalveluja omien valtuutuksensa puitteissa yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | seuraa työryhmässä kuljetusten etenemistä | seuraa kuljetusten etenemistä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | seuraa kuljetusten etenemistä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan |
| Asiakirjojen valmistelu | osallistuu ohjattuna maahantuonti- tai vientiasiakirjojen sekä tullauksen valmistelun avustaviin tehtäviin | osallistuu työryhmän jäsenenä maahantuonti- tai vientiasiakirjojen sekä tullauksen valmisteluun | valmistelee maahantuonti- tai vientiasiakirjat sekä tullauksen yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Laskelmien laadinta | osallistuu ohjattuna hinnoittelua varten tarvittavien laskelmien laatimiseen | osallistuu yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti hinnoittelua varten tarvittavien laskelmien laatimiseen työryhmän jäsenenä | laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti avustavia laskelmia kuluista ja myyntikatteista hinnoittelua varten |
| | kirjoittaa ohjattuna laskuja saamiensa laskutustietojen pohjalta | kirjoittaa laskuja yrityksen tai organisaation ohjeiden ja yhteistyösopimusten mukaisesti | osallistuu komissio- ja markkinointikustannusten laskemiseen ja kirjoittaa laskuja yrityksen tai organisaation ohjeiden ja yhteistyösopimusten mukaisesti |
| Tilastojen, raporttien ja viranomaisilmoitusten laadinta | osallistuu ohjattuna kansainvälisen kaupan tilaus- ja ostoprosessiin liittyvien viranomaisilmoitusten laatimiseen | osallistuu kansainvälisen kaupan tilaus- ja ostoprosessiin liittyvien viranomaisilmoitusten laatimiseen | laatii kansainvälisen kaupan tilaus- ja ostoprosessiin liittyviä viranomaisilmoituksia yrityksen ja organisaatioiden ohjeiden mukaisesti |
| | osallistuu ohjattuna työtehtäviensä mukaisesti tavantomaisten tuotemerkintöjen oikeellisuuden valvomiseen | valvoo työryhmän jäsenenä tuote- ja pakkausmerkintöjen oikeellisuutta yrityksen ja organisaatioiden ohjeiden mukaisesti | valvoo tuote- ja pakkausmerkintöjen oikeellisuutta yrityksen ja organisaatioiden ohjeiden sekä lainsäädännön mukaisesti |
| | osallistuu ohjattuna myynnin tai ostojen seuraamiseen sekä tilastojen laatimiseen | seuraa ja tilastoi myyntiä tai ostoja työryhmän jäsenenä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | seuraa ja tilastoi myyntiä tai ostoja sekä raportoi myynnin kehittymistä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan |
| | | korjaa ja päivittää asiakas-, toimittaja- ja tuoterekistereiden tietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | korjaa ja päivittää asiakas-, toimittaja- ja tuoterekistereiden tietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | osallistuu viranomaisille toimitettavien raporttien laatimiseen | laatii viranomaisille toimitettavia raportteja ohjeiden mukaan | raportoii eri viranomaisille, kuten tullille, Eviralle, tuotevalvontakeskukselle |
| | | osallistuu EU:n sisäkaupan tilastojen laatimiseen. | laatii EU:n sisäkaupan tilastoja ohjeiden mukaan. |
| | | | |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii kansainvälistä kauppaa harjoittavan yrityksen tukitehtävissä ja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti työskentelemällä tilaus- tai toimitusprosessissa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan kokonaan

- ♦ työprosessin hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi ja ammattialan yritystoiminnan arviointi
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.2.5 Myynnin tukipalvelut

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ palvelee sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita ja myy
- ♦ toimii palvelu- tai myyntiyksikkönsä tukena
- ♦ osallistuu sisäisen viestinnän ja asiakasviestinnän toteuttamiseen

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Opetussuunnitelmaperusteisessa koulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla opintokokonaisuuden keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| 1. Työprosessien hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Työhyvinvointi | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi | toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi | itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan |
| | | | asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää ohjattuna yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia |
| | | | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työvälineet ja -menetelmät | ylläpitää ohjattuna yrityksen tai organisaation asiakastietoja | ylläpitää ja käyttää asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan |
| | palvelee itselleen tutuissa työtilanteissa organisaation sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös hyödyntäen yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmän tavanomaisia ominaisuuksia | palvelee tavanomaisissa työtehtävissään organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös käyttäen yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmää | palvelee vaihtelevissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita käyttäen myös monipuolisesti yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmää |
| | käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia asiakaspalvelun tukena | käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä myös palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvelukseen asiakasta | käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä sujuvasti ja monipuolisesti palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvelukseen asiakasta |
| | käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa | käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa | käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa |
| | käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttia vastaavalla tasolla | käyttää työssään tarvittavia työvälineohjelmia sujuvasti A-ajokorttia vastaavalla tasolla | käyttää työssään tarvittavia keskeisiä työvälineohjelmia AB-ajokorttia vastaavalla tasolla |
| | | | opastaa työryhmänsä jäseniä eri työvälineohjelmien käytössä |
| | käyttää kalenteria työaika-suunnittelun apuna. | hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä. | hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|---|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Asiakaspalvelu | palvelee ohjatusti asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti | palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti | palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa |
| | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia |
| | esittelee asiakkaalle itselleen tutuimpia tuotevalikoiman tuotteita tai palveluja ja pyytää tarvittaessa apua | kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta | kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta |
| | | | pyrkii lisämyyntiin aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti |
| | esittää asian puhelinpalvelutilanteessa selkeästi ja asiayhteyden sopivalla tyyllillä | esittää asian puhelinpalvelutilanteessa luontevasti, selkeästi ja asiayhteyden sopivalla tyyllillä | esittää asian puhelinpalvelutilanteessa vakuuttavasti, selkeästi ja asiayhteyden sopivalla tyyllillä ottaen huomioon asiakkaan tilanteen |
| | palvelee itselleen tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä | palvelee asiakkaita työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä | palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä |
| | osallistuu tilausten vastaanottoon | ottaa vastaan tavanomaisia tilauksia | hoitaa tilausten vastaanottoa |
| | kirjoittaa ohjatusti laskun | kirjoittaa laskun asiakassopimusten mukaisesti (jälkihyvitteet, vuosialennukset) | laskuttaa asiakassopimusten mukaisesti (jälkihyvitteet, vuosialennukset) |
| | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta varten | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot rekistereihin | tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa |
| | | | seuraa toimituksen etene- mistä |
| | | opastaa asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä yrityksen tai organisaation konseptin mukaisesti | opastaa tuotteen tai palvelun käytössä asiakkaan tarpeiden sekä yrityksen tai organisaation konseptin mukaisesti |

| | | | |
|----------------------|---|---|---|
| | osallistuu ohjattuna rekla- maatioiden käsittelyyn | osallistuu ryhmän jäsenenä reklaamaatioiden hoitoon | hoitaa reklaamaatioita val- tuuksiensa mukaisesti |
| Myynnin tukitehtävät | tuottaa ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeis- tuksen mukaisia asiakirjoja yrityksen tai organisaation käytössä olevilla ohjelmis- toilla | tuottaa yrityksen tai organi- saation ohjeistuksen mukai- sia tavanomaisia asiakirjoja yrityksen tai organisaation käytössä olevilla ohjelmis- toilla | tuottaa yrityksen tai orga- nisaation ohjeistuksen mu- kaisia asiakirjoja yrityksen tai organisaation käytössä olevilla ohjelmistoilla |
| | | osallistuu ryhmän jäsenenä tarjousten tekemiseen | osallistuu tarjousten teke- miseen valtuuksiensa mu- kaisesti |
| | | osallistuu ryhmän jäsenenä hinnoitteluun | osallistuu hinnoitteluun valtuuksiensa mukaisesti |
| | käsittelee ohjatusti asiakir- joja yrityksen tai organisa- ation ohjeistusten mukaisesti | käsittelee, säilyttää ja hävit- tää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toi- mivansa oikein | käsittelee, säilyttää ja hävit- tää asiakirjoja itsenäisesti sekä yrityksen tai organisa- ation ohjeistusten mukaisesti |
| | ylläpitää ohjattuna työ- hönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja | ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan |
| | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekiste- reiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeis- tuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekiste- reiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeis- tuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekiste- reiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeis- tuksia |
| | osallistuu ohjattuna raport- tien ja tilastojen laadintaan | laatii yrityksen tai organi- saation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportte- ja, tilastoja ja tilityksiä | laatii yrityksen tai organi- saation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoi- taa niiden ylläpidon |
| | avustaa ohjattuna yrityksen tai organisaation asiakas- tilaisuuksien tai neuvot- telujen järjestelyissä mm. kutsujen lähettämässä tai aineistojen kopioinnissa | avustaa yrityksen tai orga- nisaation asiakastilaisuuden tai neuvottelun järjes- telyissä, kuten kutsujen lähettämässä, tilojen ja tarjoilun hoitamisessa tai materiaalien ja välineiden hankkimisessa | hoitaa ohjeiden mukaisesti yrityksen tai organisaati- on asiakastilaisuuden tai neuvottelun käytännön järjestelyt |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Asiakasviestintä | huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan | huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan | huolehtii asiakkaille tarkoitettun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan virheistä |
| | | osallistuu asiakkaille tarkoitettun informaation tuottamiseen ja tiedottamiseen ohjeiden mukaan | osallistuu aktiivisena ryhmän jäsenenä asiakkaille tarkoitettun informaation tuottamiseen ja yrityksen käytäntöjen mukaiseen tiedottamiseen |
| Sisäinen viestintä | ohjattuna osallistuu yrityksen tai organisaation sisäisen viestinnän toteuttamiseen | osallistuu yrityksen tai organisaation sisäisen viestinnän toteuttamiseen ryhmän jäsenenä organisaatiossa käytettävällä kielellä | hoitaa omien valtuuksiensa mukaisesti, aktiivisesti ja oma-aloitteisesti organisaationsa sisäistä viestintää organisaatiossa käytettävällä kielellä |
| Seuranta | osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämisen seurantaan. | seuraa myynnin kehittämistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen | seuraa säännöllisesti myynnin kehittämistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi |
| | | seuraa myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja. | seuraa ja tulkitsee myynnin raportteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä. | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä. | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti toimimalla asiakaspalvelussa ja myynnin tukipalveluissa myyntiryhmässä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ◆ työprosessin hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi ja ammattialan yritystoiminnan arviointi
- ◆ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta
- ◆ työn perustana olevan tiedon hallinta
- ◆ elinikäisen oppimisen avaintaidot.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.3 TALOUS- JA TOIMISTOPALVELUJEN KOULUTUSOHJELMA TAI OSAAMISALA

4.3.1 Talouspalvelut

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja palvelee toimiston ulkoista ja sisäistä asiakasta, jolloin hän:

- ◆ hoitaa yhtä seuraavista taloushallinnon osa-alueista:
 - kirjaa kirjanpidossa tavanomaiset liiketapahtumat
 - laskee tavanomaisen maksettavan palkan
 - laskuttaa
 - hoitaa myyntireskontraa ja maksukehotuksia
 - hoitaa ostoreskontraa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja välineiden käyttö | käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työsääntöjen muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoit työsääntöjen muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Talospalvelujen osaluheen hoitaminen | noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä | noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä | noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä |
| | noudattaa ohjattuna ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita | noudattaa ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita | soveltaa ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita |
| | valmistelee ohjattuna dokumentit tai tositteet käsittelemällä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten | valmistelee toimiston tavanomaisissa tilanteissa dokumentit tai tositteet käsittelemällä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti | valmistelee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa omaloitteisesti dokumentit tai tositteet käsittelemällä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | tarkistaa ohjattuna tietojen oikeellisuuden | tarkistaa toimiston tavanomaisissa tilanteissa tietojen oikeellisuuden | tarkistaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa omaloitteisesti tietojen oikeellisuuden ja päivittää tarvittaessa rekisterissä olevia tietoja |
| | noutaa, lähettää ja siirtää ohjattuna tiedostoja | noutaa, lähettää ja siirtää tiedostoja toimiston tavanomaisissa tilanteissa | noutaa, lähettää ja siirtää tiedostoja vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa |
| | laskee ja kirjaa ohjattuna tavanomaiset tapahtumat | laskee ja kirjaa tavanomaiset tapahtumat | laskee ja kirjaa itsenäisesti tavanomaiset tapahtumat |
| | tulkitsee ohjattuna tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä | tulkitsee tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä | tulkitsee itsenäisesti tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielita idon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä. | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä. | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä. |
|---|--|--|--|

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti hoitamalla yhtä talouspalvelujen osa-aluetta. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan;
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta työskentely yhdessä arvioinnin kohteena mainitussa työtehtävässä (liiketapahtumien kirjaaminen, palkanlaskenta, laskutus, myyntireskontra ja maksukehotukset, ostoreskontra)
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.3.2 Kirjanpito

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ hoitaa kuukausittaista kirjanpitoa
- ♦ kirjaa tulot, menot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisuerät
- ♦ täsmäyttää rahatilien saldot ja tarvittaessa osakirjanpidot pääkirjanpitoon
- ♦ laatii alv-laskelman tai tarkistaa alv-laskelman oikeellisuuden
- ♦ kohdistaa laskentakaudelle kuuluvat tulot ja menot.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan |
| | | | asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita |
| Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi | | selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia | arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää opastettuna yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia |
| | | | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työvälineiden ja -menetelmien käyttö | käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|---|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Kuukauden kirjanpidon hoitaminen | järjestää ohjattuna tositteet kirjaamista varten | järjestää toimiston tavanomaisissa tilanteissa tositteet kirjaamista varten organisaation ohjeiden mukaisesti | järjestää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa omaaloitteisesti tositteet kirjaamista varten organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | kirjaa ohjattuna tavanomaiset tulot, menot ja rahoitustapahtumat | kirjaa tavanomaiset tulot, menot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisuerät | kirjaa itsenäisesti ja omaaloitteisesti tulot, menot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisuerät |
| | | avustaa kuukauden lopussa rahatilien ja velka- ja saamistilien saldojen täsmäytyksissä | täsmäyttää itsenäisesti kuukauden lopussa rahatilien ja velka- ja saamistilien saldot |
| | tarkistaa ohjattuna alv-laskelman oikeellisuuden | laatii alv-laskelman tai tarkistaa alv-laskelman oikeellisuuden | laatii itsenäisesti ja omaaloitteisesti alv-laskelman tai tarkistaa alv-laskelman oikeellisuuden |
| | | tulostaa kirjanpidon raportit organisaation ohjeiden mukaisesti | tulostaa itsenäisesti kirjanpidon raportit organisaation ohjeiden mukaisesti |
| Laskentakaudelle kuuluvien tulojen ja menojen kohdistaminen | kirjaa ohjatusti varaston muutoksen | laskee ja kirjaa varaston muutoksen organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti | laskee ja kirjaa itsenäisesti varaston muutoksen organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti |
| | kirjaa ohjattuna pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset. | laskee ja kirjaa pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti. | laskee ja kirjaa itsenäisesti pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|--|--|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksen mukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksen mukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä kuukausittaista kirjanpitoa toimistoympäristössä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessien hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi ja ammattialan yritystoiminnan arviointi
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan;
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta kuukauden kirjanpidon hoitaminen;
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.3.3 Toimistopalvelut

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja palvelee toimiston ulkoista ja sisäistä asiakasta, jolloin hän

- ◆ tekee toimiston töitä:
- ◆ hoitaa asiakirjatuotantoa (tekee, säilyttää, hävittää)
- ◆ viestii sähköisesti ja kirjallisesti
- ◆ hoitaa puhelinpalvelua
- ◆ järjestää kokouksia ja asiakastilaisuuksia
- ◆ tekee matkajärjestelyjä
- ◆ laatii, ylläpitää ja muokkaa rekistereitä, tilastoja ja raportteja
- ◆ opastaa toimistotyövälineiden ja tietoteknisten ohjelmien käytössä
- ◆ vastaa toimiston teknisten laitteiden toimivuudesta.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------|---|---|---|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmisteele työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan |
| | | | asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita |
| Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi | | selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia | arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia |
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää opastettuna yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia |
| | | | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työvälineiden ja menetelmien käyttö | käyttää ohjattuna toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia |
| | asioi sähköisesti verkkoympäristössä | asioi sähköisesti verkkoympäristössä | asioi sähköisesti verkkoympäristössä |
| | käyttää ohjattuna työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä | käyttää työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä | käyttää itsenäisesti työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|--|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Asiakirjatutannon hoitaminen | tekee ohjattuna standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla | tekee toimiston tavallisissa tilanteissa standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla | tekee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla |
| | järjestää ohjattuna arkistoitavan materiaalin | järjestää toimiston tavallisissa tilanteissa arkistoitavan materiaalin | järjestää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa omaaloitteisesti arkistoitavan materiaalin |
| | arkistoi ohjattuna asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee ohjattuna asiakirjoja arkistosta | arkistoi toimiston tavallisissa tilanteissa asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee asiakirjoja arkistosta organisaation ohjeiden mukaisesti | arkistoi omaaloitteisesti asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee omaaloitteisesti asiakirjoja arkistosta organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | merkitsee ohjattuna arkistoidun materiaalin | merkitsee arkistoidun materiaalin organisaation ohjeiden mukaisesti | merkitsee arkistoidun materiaalin täsmällisesti ja loogisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | ottaa tarvittavat varmuuskopiot |
| | avustaa arkistoitujen asiakirjojen tai tositteiden hävittämässä kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen | hävittää erikseen määriteltyjä, arkistoituja asiakirjoja tai tositteita organisaation ohjeistuksen mukaisesti kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen | hävittää arkistoituja asiakirjoja tai tositteita organisaation ohjeistuksen mukaisesti kestävän kehityksen periaatteet huomioon ottaen |
| | hoitaa opastettuna sähköistä arkistoa | hoitaa sähköistä arkistoa | hoitaa sähköistä arkistoa ja opastaa sen käytössä |
| | Sähköinen ja kirjallinen viestintä | hoitaa ohjattuna postin ja sähköpostien käsittelyn | hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa postin ja sähköpostien käsittelyn organisaation ohjeiden mukaisesti |
| Puhelinpalvelu | hoitaa ohjattuna puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät | hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät | hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kokouksen tai asiakastilaisuuden järjestäminen | avustaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun järjestelyissä: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen lähettämisen | hoitaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen lähettämisen, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet | hoitaa itsenäisesti organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen laadinnan ja lähettämisen, muistion, pöytäkirjan, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet |
| Matkajärjestelyjen tekeminen | avustaa matkajärjestelyissä | hoitaa toimiston tavanomaisia matkaan liittyviä järjestelyjä: matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat | hoitaa itsenäisesti matkaan liittyviä järjestelyjä: matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat |
| Rekisterien, tilastojen ja raporttien laadinta, ylläpito ja muokkaaminen | hoitaa ohjattuna asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja | hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja organisaation ohjeiden mukaisesti | hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja organisaation ohjeiden mukaisesti |
| Toimistotyövälineiden ja tietoteknisten ohjelmien käytön opastus | opastaa tutuissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä opastaa tutuissa tilanteissa tavanomaisten ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä) | opastaa tavallisissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä opastaa tavallisissa tilanteissa ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä) | opastaa itsenäisesti toimistotyövälineiden käytössä opastaa itsenäisesti ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä) |
| Toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta huolehtiminen | vastaa ohjattuna tavanomaisten toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta | vastaa toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta | vastaa itsenäisesti toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta hoitaen poikkeustilanteet valtuuksiensa mukaisesti |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä. | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä. | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti hoitamalla toimiston työtehtäviä, kuten asiakirjahallintaa, sähköistä ja kirjallista viestintää, puhelinpalvelua, kokous- ja asiakastilaisuuksia, matkajärjestelyjä sekä rekisterien, tilastojen ja raporttien laadintaa, ylläpitoa ja muokkausta toimistoympäristössä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ◆ työprosessien hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi ja ammattialan yritystoiminnan arviointi
- ◆ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ◆ työn perustana olevan tiedon hallinnasta
 - asiakirjatuotannon hoitaminen
 - sähköinen ja kirjallinen viestintä
 - kokouksen tai asiakastilaisuuden järjestäminen
- ◆ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.3.4 Palkanlaskenta

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ◆ laskee palkanmaksukaudelta maksettavan palkan
- ◆ laskee maksettavan palkan erityistilanteissa
- ◆ laatii palkanlaskennan osalta kuukausi-ilmoituksen.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmisteele työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan |
| | | | asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita |
| Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi | | selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia | arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia |
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää opastettuna yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia |
| | | | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja välineiden käyttö | käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia |
| | käyttää ohjattuna palkanlaskentaohjelmaa | käyttää palkanlaskentaohjelmaa | käyttää itsenäisesti palkanlaskentaohjelmaa |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Palkan laskeminen palkanmaksukaudelta | noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä | noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä | noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä |
| | | noudattaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita työsuhteesta, palkanlaskennasta ja verotuksesta | soveltaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita työsuhteesta, palkanlaskennasta ja verotuksesta |
| | | valmistelee aineiston palkanlaskentaa varten organisaation ohjeiden mukaisesti | valmistelee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti aineiston, kuten tunti-ilmoitukset, palkanlaskentaa varten organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | laskee ohjattuna kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan | laskee kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan | laskee kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkanlaskentakauden kokonaispalkan suorituspalkkiot, luontoisetut ja vuosilomapalkan mukaan lukien sekä kaikki pidätykset ja maksettavan palkan |
| | tulostaa ohjattuna palkanlaskennan tulosteet | tulostaa palkanlaskennan tulosteet organisaation ohjeiden mukaisesti | tulostaa oma-aloitteisesti palkanlaskennan tulosteet organisaation ohjeiden mukaisesti |
| Palkan laskeminen erityistilanteissa | | avustaa edellisen lisäksi palkanlaskentakauden erityistilanteiden laskennassa (esimerkiksi palkattomat poissaolot, ylityökorvaukset, sairausajan palkan ja tarvittavat pidätykset) | laskee edellisen lisäksi palkanlaskentakauden erityistilanteet, esimerkiksi palkattomat poissaolot, ylityökorvaukset, sairausajan palkan ja tarvittavat pidätykset |
| Kuukausi-ilmoituksen laadinta | laskee ohjattuna palkanlaskentakauden sosiaaliturvamaksun | laskee palkanlaskentakauden sosiaaliturvamaksun | laskee itsenäisesti palkanlaskentakauden sosiaaliturvamaksun |
| | laatii ohjattuna kuukausi-ilmoituksen. | laatii kuukausi-ilmoituksen. | laatii itsenäisesti kuukausi-ilmoituksen ja toimittaa tiedot tehdyistä pidätyksistä ja sosiaaliturvamaksusta niiden maksusta vastaavalle henkilölle. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä palkanlaskentaa toimistoympäristössä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessien hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi ja ammattialan yritystoiminnan arviointi
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan;
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta palkan laskeminen palkanmaksukaudelta ja kuukausi-ilmoituksen laadinta;
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.4 TIETO- JA KIRJASTOPALVELUIDEN KOULUTUSOHJELMA TAI OSAAMISALA

4.4.1 Tieto- ja kirjastopalvelu

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ vastaanottaa uusia asiakkaita
- ♦ palvelee asiakkaita
- ♦ neuvoo asiakkaita
- ♦ hakee tietoa erilaisista tiedonlähteistä
- ♦ hoitaa lainauksen ja palautuksen tehtäviä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti tietojen ja kirjastopalvelun tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti tietojen ja kirjastopalvelun tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti tietojen ja kirjastopalvelun tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään sekä työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii opastettuna organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii opastettuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää opastettuna työssään asiakassuhteita. | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita. | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää kirjastojärjestelmää asiakaspalvelussa ja tiedonhaun perustehtävissä | käyttää kirjastojärjestelmää asiakaspalvelussa ja erilaisissa tietopalvelun tehtävissä | käyttää kirjastojärjestelmää itsenäisesti ja monipuolisesti asiakaspalvelussa sekä erilaisissa tiedonhakutehtävissä |
| | käyttää ohjattuna yleisimpiä kirjaston käytössä olevia tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja | käyttää kirjaston käytössä olevia tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja saamiensa ohjeiden mukaisesti | käyttää monipuolisesti ja itsenäisesti kirjaston käytössä olevia tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja |
| | | käyttää tiedonhaussa erilaisia tietokantoja | käyttää tiedonhaussa monipuolisesti erilaisia tietokantoja |
| | käyttää tiedonhaussa ohjattuna luokitusopasta ja asiasanastoa | käyttää kirjaston käytössä olevaa luokitusopasta ja asiasanastoa tiedonhaussa | käyttää tilanteen ja asiakkaan tarpeiden mukaan luokitusopasta ja erilaisia asiasanastoja |
| | palvelee asiakkaita ohjattuna myös verkkoympäristössä | palvelee asiakkaita saamiensa ohjeiden mukaan myös verkkoympäristössä | palvelee asiakkaita itsenäisesti ja vastuullisesti myös verkkoympäristössä |
| | käyttää kassakonetta. | käyttää kassakonetta ja erilaisia maksuvälineitä saamiensa ohjeiden mukaan. | käyttää vastuullisesti kassakonetta ja erilaisia maksuvälineitä. |
| | | | |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Asiakkaiden vastaanotto ja palvelu | palvelee asiakkaita tavanomaisissa palvelutilanteissa | palvelee asiakkaita monipuolisesti erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa | palvelee asiakkaita monipuolisesti ja joustavasti erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa |
| | | palvelee asiakkaita myös kirjallisesti noudattaen oikeakielisyyttä | palvelee asiakkaita myös kirjallisesti noudattaen oikeakielisyyttä |
| | soveltaa ohjattuna julkisuus- ja tietosuojalainsäädäntöä erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä | soveltaa julkisuus- ja tietosuojalainsäädäntöä erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä, kuten uusia asiakkaita rekisteröidessään | soveltaa itsenäisesti julkisuus- ja tietosuojalainsäädäntöä erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä, kuten uusia asiakkaita rekisteröidessään |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Asiakkaiden neuvonta | neuvoo ohjattuna asiakkaita myös sähköisessä asioinnissa tai verkkopalveluiden käytössä | neuvoo itsenäisesti asiakkaita myös sähköisessä asioinnissa ja verkkopalveluiden käytössä | neuvoo itsenäisesti ja monipuolisesti asiakkaita myös sähköisessä asioinnissa sekä erilaisten verkkopalveluiden käytössä |
| | | hyödyntää työssään muiden kirjastojen kokoelmia kirjaston käytännön mukaan | hyödyntää työssään monipuolisesti muiden kirjastojen kokoelmia kirjaston käytännön mukaan |
| Tiedonhaku | hakee asiakkaalle tietoa tavanomaisista tiedonlähteistä | hakee saamiensa ohjeiden mukaan asiakkaalle tietoa erilaisista tiedonlähteistä | hakee asiakkaalle tietoa itsenäisesti ja monipuolisesti erilaisista tiedonlähteistä |
| | | neuvoo itsenäisessä tiedonhaussa | neuvoo itsenäisessä tiedonhaussa |
| | soveltaa kirjallisuuden tuntemusta tai muuta sisällöntuntemusta tavanomaisissa tiedonhaun tilanteissa | soveltaa kirjallisuuden tuntemusta tai muuta sisällöntuntemusta erilaisissa tiedonhaun tilanteissa | soveltaa monipuolisesti kirjallisuudentuntemusta tai muuta sisällöntuntemusta erilaisissa tiedonhaun tilanteissa |
| Lainauksen ja palautuksen tehtävien hoitaminen | hoitaa tavanomaiset lainaukseen ja palautukseen liittyvät tehtävät kirjaston käytännön mukaisesti | hoitaa lainaukseen ja palautukseen liittyvät tehtävät saamiensa ohjeiden ja kirjaston käytännön mukaisesti | hoitaa itsenäisesti ja joustavasti lainaukseen ja palautukseen liittyvät tehtävät tilanteen ja kirjaston käytännön mukaisesti |
| | hoitaa ohjattuna maksutoimintoihin liittyvät tehtävät | hoitaa saamiensa ohjeiden mukaan maksu- ja korvaustoimintoihin liittyvät tehtävät | hoitaa vaihtelevat maksu- ja korvaustoimintoihin liittyvät tehtävät |
| Kustannustehokas ja tuloksekas toiminta | laskee opastettuna oman työpanoksensa osuuden palvelun kustannuksista | laskee opastettuna oman työpanoksen osuuden palvelun kustannuksista | laskee työssään palvelun kustannukset ja oman työpanoksen osuuden niistä |
| Ammattialan toiminnan arviointi | selvittää ohjattuna ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita. | selvittää oman ammattialansa yleisen toiminnan rakenteita sekä ammattialan tyypillisiä yhteistyökumppaneita. | selvittää oman ammattialansa toiminnan rakenteen sekä kehityssuuntia sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössään | toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa | ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja |
| | tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain apua | tekee vastuullaan olevat tehtävät huolellisesti | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen työntekijän |
| | toimii tutussa työyhteisössä ja ryhmässä | toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä | toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti ryhmän jäsenenä |
| | pyytää tarvittaessa apua muilta | pyytää tarvittaessa apua muilta | pyytää tarvittaessa apua muilta sekä tukee ja auttaa muita |
| Ammattietiikka | noudattaa työpaikan eettisiä ohjeita ja säädöksiä | noudattaa työpaikan ja kirjastoalan eettisiä ohjeita ja säädöksiä | työskentelee itsenäisesti kirjastoalan ammattieettisten arvojen ja ohjeiden mukaan |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työyhteisön turvallisuuden | noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työyhteisön turvallisuuden |
| | käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia työvälineitä ja työmenetelmiä ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | varmistaa työvälineiden ja materiaalien turvallisuuden ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | varmistaa työvälineiden ja materiaalien turvallisuuden ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | työskentelee pääsääntöisesti ergonomisesti | työskentelee ergonomisesti | käyttää turvallisista, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian |
| | edistää ohjattuna omaa työhyvinvointiaan. | edistää omaa työhyvinvointiaan ja osallistuu työyhteisön työhyvinvointia edistävään toimintaan. | edistää omaa työhyvinvointiaan ja osallistuu työyhteisön työhyvinvointia edistävään toimintaan. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti kirjaston tai tietopalvelun asiakas- ja tietopalvelun tehtävissä sekä verkkoympäristössä.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana oleva tiedon hallinta pois lukien kielitaito
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.4.2 Tiedottaminen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastus

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ tiedottaa kirjaston palveluista asiakkaille ja asiakasryhmille
- ♦ laatii tiedotus- ja opastusmateriaalia
- ♦ suunnittelee erilaisten asiakasryhmien kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastusta
- ♦ opastaa erilaisia asiakasryhmiä kirjastonkäytössä ja tiedonhaussa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|---|--|--|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti tiedottamisen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksen tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti tiedottamisen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksen tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti tiedottamisen sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksen tehtävissä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii opastettuna organisaation laatutavoitteiden ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatutavoitteiden ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatutavoitteiden ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii opastettuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön. | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön. | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna yleisimpiä työvälineohjelmia | käyttää yleisimpiä työvälineohjelmia saamiensa ohjeiden mukaan | käyttää työvälineohjelmia itsenäisesti ja monipuolisesti |
| | | hyödyntää verkkotyökaluja verkkoympäristössä | hyödyntää monipuolisesti verkkotyökaluja verkkoympäristössä |
| | käyttää ohjattuna tiedonlähteitä ja tietokantoja. | käyttää tiedonlähteitä ja tietokantoja. | käyttää itsenäisesti tiedonlähteitä ja tietokantoja. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Kirjaston palveluista tiedottaminen asiakkaille | osallistuu kirjaston palveluista tiedottamiseen | tiedottaa kirjaston palveluista sidosryhmille ohjeiden mukaan | tiedottaa kirjaston palveluista sidosryhmille sovittujen käytäntöjen mukaisesti |
| | | soveltaa ohjeiden mukaan erilaisten asiakasryhmien tuntemusta tiedottaessaan asiakkaille kirjaston palveluista | soveltaa itsenäisesti ja monipuolisesti erilaisten asiakasryhmien tuntemusta tiedottaessaan asiakkaille kirjaston palveluista |
| Tiedotus- ja opastusmateriaalin laatiminen | | laatii oikeakieliset tiedotus- ja opastusmateriaalien tekstit ohjeiden mukaan | laatii luovalla tavalla oikeakieliset tiedotus- ja opastusmateriaalien tekstit |
| | noudattaa yleisimpiä visuaaliseen ilmaisuun liittyviä ohjeita osallistuessaan tiedotus- ja opastusmateriaalien laadintaan | noudattaa visuaaliseen ilmaisuun liittyviä ohjeita tiedotus- ja opastusmateriaalia laatiessaan | noudattaa monipuolisesti visuaaliseen ilmaisuun liittyviä ohjeita tiedotus- ja opastusmateriaalia laatiessaan |
| Erialaisten asiakasryhmien kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksen suunnittelu ja opastaminen | hyödyntää kirjastojärjestelmää tavanomaisissa tiedonhankinnan tilanteissa asiakasryhmien opastuksia suunnitellessaan | hyödyntää kirjastojärjestelmää ohjeiden mukaan opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa | hyödyntää kirjastojärjestelmää monipuolisesti opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa |
| | hyödyntää ohjattuna asiakasryhmien tuntemusta opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. | hyödyntää ohjeiden mukaan asiakasryhmien tuntemusta opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa | hyödyntää aktiivisesti ja monipuolisesti asiakasryhmien tuntemusta opastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa |
| | | hyödyntää aktiivisesti opastusmenetelmien osaamistaan kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksessa. | hyödyntää itsenäisesti ja aktiivisesti opastusmenetelmien osaamistaan kirjastonkäytön ja tiedonhaun opastuksessa. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä. | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä. | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|--|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | toimii tutuissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tiedonlähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita. | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita. | toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kieli- taustansa mukaisesti kirjaston tai tietopalvelun asiakaspalvelutehtävissä, joissa hän opastaa asiakasryhmiä tiedonhallintataidoissa.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta kirjaston palveluista tiedottaminen asiakkaille ja erilaisten asiakasryhmien opastuksen suunnittelu ja opastaminen
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.4.3 Aineiston hankinta ja kokoelman ylläpito

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ◆ hoitaa hankinnan keskeiset työtehtävät
- ◆ tekee kokoelman ylläpitoon liittyviä tehtäviä
- ◆ hoitaa aineiston käyttökuntoon saattamiseen liittyvät tehtävät
- ◆ hyllyttää ja järjestää erilaista aineistoa
- ◆ tekee kokoelman kunnostusta ja huolehtii sen ajantasaisuudesta.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |

| | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti kokoelman ylläpidon eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti aineiston hankinnan ja kokoelman ylläpidon eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti ja vastuullisesti aineiston hankinnan ja kokoelman ylläpidon eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen pohjalta | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan |
| Työhyvinvoinnista huolehtiminen | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi. | toimii työssään itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi. | kehittää työssään monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|--|
| 2.Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna kirjastojärjestelmää hankinnan ja kokoelman ylläpidon perustehtävissä. | käyttää kirjastojärjestelmää hankinnan ja kokoelman ylläpidon tehtävissä annettujen ohjeiden mukaan | käyttää kirjastojärjestelmää itsenäisesti hankinnan ja kokoelman ylläpidon tehtävissä |
| | | käyttää kokoelmatyössä tarvittavia valintalistoja ja kokoelmaluetteloita ohjeiden mukaisesti. | käyttää itsenäisesti kokoelmatyössä tarvittavia valintalistoja ja kokoelmaluetteloita. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Hankinnan keskeisten työtehtävien hoitaminen | | suorittaa ohjeiden mukaisesti kirjaston hankinnan eri vaiheisiin liittyviä tehtäviä | suorittaa monipuolisesti kirjaston hankinnan eri vaiheisiin liittyviä työtehtäviä |
| | soveltaa ohjatusti tekijänoikeuksiin liittyvää tietoa aineiston hankinnan tehtäviä suorittaessaan | soveltaa ohjeiden mukaisesti tekijänoikeuksiin, sopimuksiin ja lisensseihin liittyvää tietoa aineiston hankinnan tehtäviä suorittaessaan | soveltaa vastuullisesti tekijänoikeuksiin, sopimuksiin ja lisensseihin liittyvää tietoa hankinnan tehtäviä suorittaessaan |
| | | tekee ohjeiden mukaisesti aineiston hankintaan liittyviä tehtäviä, kuten tilauksia ja laskujen käsittelyä | tekee monipuolisesti aineiston hankintaan liittyviä tehtäviä, kuten tilauksia ja laskujen käsittelyä |
| | | tekee bibliografisia tarkistuksia annettujen ohjeiden mukaisesti | tekee itsenäisesti ja vastuullisesti bibliografisia tai muita aineiston tilauksen kannalta keskeisiä tarkistuksia |
| | käyttää hankinnan tehtävissä suomen kieltä | käyttää hankinnan tehtävissä sujuvaa suomen kieltä | käyttää hankinnan tehtävissä sujuvaa suomen kieltä noudattaen oikeakielisyyttä |
| | | käyttää hankinnan tehtävissä ruotsin ja englannin kieltä | käyttää hankinnan tehtävissä asiayhteyteen sopivaa ruotsin ja englannin kieltä |
| Kokoelman ylläpidon tehtävien tekeminen | valmistelee aineistoa käyttökuntoon ohjattuna | valmistelee aineiston käyttökuntoon annettujen ohjeiden mukaisesti | valmistelee aineiston käyttökuntoon itsenäisesti ja laadukkaasti |
| | hyllyttää ja järjestää aineistoa opastettuna | hyllyttää ja järjestää aineistoa annettujen ohjeiden mukaan | hyllyttää ja järjestää aineistoa itsenäisesti ja tilanteen mukaisesti |
| | tekee opastettuna kokoelman huoltoon liittyviä tehtäviä | tekee ohjeiden mukaisesti kokoelman ajantasaisuuteen, huoltoon ja kunnostukseen liittyviä tehtäviä kuten poistoja ja varastosiiroja | tekee itsenäisesti kokoelman ajantasaisuuteen, huoltoon ja kunnostukseen liittyviä tehtäviä kuten poistoja ja varastosiiroja |
| | toimii ohjattuna organisaation kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti. | toimii organisaation kestävä kehityksen mukaisesti. | toimii organisaation kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaihtolovelvollisuutta | noudattaa vaihtolovelvollisuutta | noudattaa vaihtolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa kirjastossa tai tietopalvelussa, jossa on mahdollista tehdä aineiston hankinnan ja kokoelman ylläpidon tehtäviä.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta pois lukien hankinnan keskeisten työtehtävien hoitaminen
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.4.4 Aineiston tallentaminen, kuvailu ja esittely

Ammattitaitovaatimukset

- Opiskelija tai tutkinnon suorittaja
- ♦ tallentaa aineistoa kirjastojärjestelmään
 - ♦ kuvailee aineistoa
 - ♦ esittelee aineistoa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti aineiston tallentamisen, kuvailun ja esittelyn eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti aineiston tallentamisen, kuvailun ja esittelyn eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti aineiston tallentamisen, kuvailun ja esittelyn eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti |
| Laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |
|-------------------------------------|---|---|---|

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna kirjastojärjestelmän luettelointiohjelmaa | käyttää kirjastojärjestelmän luettelointiohjelmaa annettujen ohjeiden mukaan | käyttää kirjastojärjestelmän luettelointiohjelmaa vastuullisesti |
| | käyttää ohjattuna luettelointiopasta ja muita käytössä olevia luetteloinnin ohjeita. | käyttää saamiensa ohjeiden mukaan luettelointiopasta tai muita käytössä olevia luetteloinnin ohjeita | käyttää itsenäisesti ja oma-toimisesti luettelointiopasta tai muita käytössä olevia luetteloinnin ohjeita |
| | | käyttää asiasanastoa tai muita keskeisiä välineitä aineistoa kuvaillessaan | käyttää monipuolisesti asiasanastoja tai muita keskeisiä välineitä aineistoa kuvaillessaan |
| | | käyttää tarkoituksenmukaisesti verkkoympäristöä kuvaillessaan aineistoa verkkoon. | käyttää tarkoituksenmukaisesti verkkoympäristöä kuvaillessaan aineistoa verkkoon. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|---|--|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Aineiston tallentaminen kirjastojärjestelmään | osallistuu ohjattuna aineiston tallentamiseen | tallentaa aineistoa kirjastojärjestelmään saamiensa ohjeiden ja kirjaston käytännön mukaan | tallentaa aineistoa kirjastojärjestelmään monipuolisesti kirjaston käytännön mukaan |
| Aineiston kuvailu | osallistuu ohjattuna aineiston kuvailuun kirjaston käytännön mukaan | kuvailee aineistoja saamiensa ohjeiden ja kirjaston käytännön mukaan, esimerkiksi asiasanoittaa tai laatii aihepaketteja tai valikoimaluetteloita | kuvailee aineistoja itsenäisesti ja monipuolisesti kirjaston käytännön mukaan, esimerkiksi asiasanoittaa tai laatii aihepaketteja tai valikoimaluetteloita |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Aineiston esittely | osallistuu kirjallisuuden tai muun kirjaston kannalta keskeisen aineiston esittelyyn | hyödyntää kirjallisuuden tuntemustaan tai muuta kirjaston kannalta keskeistä sisältöosaamista esitellessään kirjastoaineistoja erilaisin tavoin ja eri ryhmille | hyödyntää monipuolisesti kirjallisuuden tuntemustaan tai muuta kirjaston kannalta keskeistä sisältöosaamista esitellessään kirjastoaineistoja erilaisin tavoin ja eri ryhmille |
| | hyödyntää ohjatusti visuaalisen ilmaisun keinoja esitellessään aineistoja | hyödyntää koettuja visuaalisen ilmaisun keinoja esitellessään aineistoja | hyödyntää luovasti ja esittävään aineistoon sopivasti visuaalisen ilmaisun keinoja esitellessään aineistoja |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä. | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä. | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|--|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | toimii tutuissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tiedonlähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |

| | | | |
|----------------------------|---|---|--|
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja ryhmässä | toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä | toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työryhmän jäsenenä |
| | tekee vastuullaan olevat työtehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta. | tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti. | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen työntekijän. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti kirjastossa tai tietopalvelussa, jossa on mahdollista tehdä aineiston tallennuksen, kuvailun ja esittelyn tehtäviä, soveltuvin osin myös verkkoympäristössä.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana oleva tiedon hallinnasta aineiston tallentaminen kirjastojärjestelmään sekä aineiston esittely
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5 KAIKILLE VALINNAISET TUTKINNON OSAT

4.5.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ osallistuu tuote- tai asiakasvastuualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen
- ♦ osallistuu projektin valmisteluun ja toteutukseen
- ♦ tekee projektin jälkitoimet
- ♦ seuraa toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuutta.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| 1. Työprosessinhallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti |
| | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |

| | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Työhyvinvointi | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi. | toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi. | itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|---|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna projektityöskentelyn työkaluja | käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitelmalliseen toimintaan |
| | hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa | hankkii työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen | hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| | käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa | käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa | käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa |
| | käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia. | käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia. | käyttää työssään sujuvasti ja monipuolisesti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|--|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Tuote- tai asiakasvastualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen osallistuminen | osallistuu ohjattuna suunnitteluun | osallistuu suunnitteluun ryhmän jäsenenä | osallistuu suunnitelman tekemiseen ja tuo esiin omia ideoitaan |
| | hankkii ohjattuna tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi | hankkii tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi | hankkii tietoa itsenäisesti yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi |
| | | | välittää sovitulla tavalla tietoja suunnitelmasta yhteistyökumppaneille |
| Suunnitelmaan kuuluvan projektin valmistelu ja toteutus | avustaa toimenpiteiden vaatimassa yhteydenpidossa | toimii ryhmän jäsenenä toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa | toimii toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa valtuuksiensa mukaisesti |
| | osallistuu ohjattuna projektin valmisteluun, kuten poimii asiakastietoja tai varaa ilmoitustiloja | osallistuu projektin valmisteluun sovitulla tavalla | tekee itsenäisesti projektin valmisteluun ja toteutukseen liittyviä tehtäviä sovitulla tavalla |
| | | | osallistuu yrityksen ohjeiden mukaiseen palveluositteiden kilpailutukseen |
| | hoitaa tuttuihin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä | hoitaa tavanomaisiin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyyllisesti asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä | hoitaa toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyyllisesti asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä |
| | | | osallistuu ryhmän jäsenenä kampanjasuunnitelman mukaisen sisällön tuottamiseen |
| | | osallistuu vedosten oikoluukuun | hoitaa vedosten oikolukua- |
| | noudattaa ohjattuna markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia |
| | tekee ohjattuna projektin toteuttamiseen liittyviä työtehtäviä | tekee sovitut projektin toteuttamiseen liittyvät työt ohjeiden mukaisesti | tekee itsenäisesti sovitut projektin toteuttamiseen liittyvät työt |
| Projektin valmistelu ja jälkitoimien tekeminen | tekee ohjattuna projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet | tekee sovitut projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet | tekee projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seuranta | osallistuu ohjattuna toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan. | osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan | osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan |
| | | osallistuu toimenpiteiden tai kampanjan raportointiin ohjeiden mukaan. | laatii ohjeiden mukaisia raportteja toimenpiteistä tai kampanjasta. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksen mukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä yrityksen tai organisaation markkinointisuunnitelman mukaisten markkinointiviestinnän toimenpiteiden tai kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen liittyviä työtehtäviä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta suunnitelmaan kuuluvan projektin valmistelu, toteutus ja seuranta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.2 Sähköinen kaupankäynti

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ osallistuu verkkokaupan ylläpitämiseen
- ♦ seuraa kilpailutilannetta ja alan trendejä
- ♦ palvelee asiakkaita verkkokaupassa
- ♦ hoitaa maksuihin ja toimituksiin liittyvät jälkitoimet.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti |
| | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Työhyvinvointi | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi | toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi | itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan |
| | | | asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia |
| | | | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|---|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjatusti verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä | käyttää verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä | käyttää verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä |
| | käyttää puhelinta ja sähköpostia sekä muita teknisiä apuvälineitä ohjatusti. | käyttää puhelinta ja sähköpostia sekä muita teknisiä apuvälineitä tavanomaisissa tilanteissa. | käyttää puhelinta ja sähköpostia laitteiden eri ominaisuuksia hyödyntäen vaihtelevissa tilanteissa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|--|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Verkkokaupan ylläpito | noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia | noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia | noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia |
| | syöttää ja päivittää tuotetietoja ohjatusti | syöttää ja päivittää tuotetietoja | syöttää ja päivittää tuotetietoja itsenäisesti |
| | osallistuu ohjatusti tuotteiden tilaamiseen | osallistuu tuotteiden tilaamiseen annettujen ohjeiden mukaisesti | tilaa tuotteita organisaation ohjeiden mukaan |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Kilpailutilanteen ja alan trendien seuranta | seuraa ohjeiden mukaan ennalta sovittujen kilpaillevien verkkokauppojen tuote- ja hintatietoja | seuraa kilpailevien verkkokauppojen tuote- ja hintatietoja | seuraa monipuolisesti kilpailutilanteen kehittymistä |
| | seuraa ohjeiden mukaan ennalta sovittuja keskustelupalstoja ja foorumeita | seuraa yritystä ja tuotteita koskevaa keskustelua | seuraa yritystä ja tuotteita koskevaa keskustelua eri foorumeilla myös eri kielillä |
| | | | tuo keskustelupalstoilta ja foorumeilta havaitsemaan asioita muiden tietoon ja tekee ehdotuksia toimenpiteiksi |
| | toimii yrityksen tietoturva-ohjeistuksen mukaisesti | toimii yrityksen tietoturva-ohjeistuksen mukaisesti | toimii yrityksen tietoturva-ohjeistuksen mukaisesti |
| | tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista | tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista | tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista |
| | | | ongelmatilanteissa keksii ratkaisuja esim. asiakkaille tiedottamiseen |
| | osallistuu ohjatusti verkkokaupan markkinointiviestinnän toteuttamiseen | osallistuu verkkokaupan markkinointiviestinnän toteuttamiseen | osallistuu verkkokaupan markkinointiviestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen |
| Asiakaspalvelu | palvelee asiakkaita -sähköpostilla ja puhelimitse tutuissa tilanteissa | palvelee asiakkaita -sähköpostilla ja puhelimitse tavanomaisissa tilanteissa | palvelee asiakkaita -sähköpostilla ja puhelimitse vaihtelevissa tilanteissa |
| | noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia | noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia | noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia |
| | toimii ohjeiden mukaisesti | noudattaa lähetyksen toimitamisessa yrityksen käytäntöjä | noudattaa lähetyksen toimitamisessa yrityksen käytäntöjä |
| Maksujen ja jälkitoimenpiteiden hoitaminen | noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä | noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä ja | noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä ja |
| | | varautuu maksutapahtumiin liittyviin riskeihin varalta | varautuu maksutapahtumiin liittyviin riskeihin ja varoittaa muita ongelmatilanteissa |
| | tekee tutuissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet. | tekee tavanomaisissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet. | tekee vaihtelevissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti työskentelemällä sähköisen kaupankäynnin tehtävissä käyttäen työympäristönsä keskeisiä välineitä, tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta poislukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta verkkokaupan ylläpito ja asiakaspalvelu
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.3 Tuoteneuvonta

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ suunnittelee ja valmisteele tuote-esittely-, myynti ja neuvontatilanteita
- ♦ esittelee ja myy tuotteita sekä neuvoo asiakkaita tuotteiden hankinnassa ja käytössä
- ♦ laatii tarjouksia ja vastaanottaa tilauksia
- ♦ seuraa työnsä tuloksellisuutta.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Opetussuunnitelmaperusteisessa koulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla opintokokonaisuuden keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| 1. Työprosessien hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | |
| Oman työn suunnittelu | valmisteele työtehtäviä ohjatusti yrityksen/ organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä yrityksen/ organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen/ organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti yrityksen/ organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen/ organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti yrityksen/ organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen/ organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen/ organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen/ organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Työhyvinvointi | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi | toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi | itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen |
| Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan | arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan |
| | | | asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita |
| Ammattialan yritystoiminnan arviointi | selvittää ohjattuna yrityksen/ organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen/ organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia. | selvittää yrityksen/ organisaation tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia |
| | | | arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työvälineet ja -menetelmät | ylläpitää ohjattuna tietoja asiakasryhmistä | ylläpitää ja käyttää tietoja asiakasryhmistä suunnitellussa asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä | ylläpitää ja käyttää monipuolisesti tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä |
| | käyttää kalenteria työaika-suunnittelun apuna | hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä | hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä |
| | käyttää tuttuja tieto- ja viestintäteknisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa | käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa | käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa |
| | käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia | käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia | käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia |
| | käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä ohjeiden mukaan. | käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä. | käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|--|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | |
| Esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteiden suunnittelu ja valmistelu | suunnittelee ohjattuna esittely-, neuvonta- tai myyntityötään saamiensa ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa sille tavoitteita ottaen huomioon yrityksen tai organisaation asettamat myynti- ja yrityskuvatavoitteet | suunnittelee itsenäisesti esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa tavoitteita ottaen huomioon yrityksen tai organisaation asettamat myynti- ja yrityskuvatavoitteet |
| | hyödyntää tietoja tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä ohjeiden mukaan | hyödyntää ja päivittää tietojansa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä | hyödyntää monipuolisesti ja aktiivisesti päivittäen tietojansa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä |
| | | | tunnistaa ja löytää aktiivisesti uusia asiakasryhmiä |
| | suunnittelee ohjattuna esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti sekä esillepanon järjestelyt | suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti sekä esillepanon järjestelyt | suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti ja luovasti sekä esillepanon järjestelyt |
| | sopii ohjattuna esittely- ja neuvontatilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | sopii esittely- ja neuvontatilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | sopii aktiivisesti esittelytilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | toimii ohjatusti yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä | toimii yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | toimii aktiivisena ja omaaloitteisena yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | valmistelee ohjattuna esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon. | valmistelee esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon. | valmistelee itsenäisesti esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon ottaen toteutuksessa huomioon toimintaympäristön edellyttämät muutokset |

| | | | |
|----------------------|---|--|---|
| Esittely ja neuvonta | noudattaa ohjatusti yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä | noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä | noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä |
| | puhuu selkeästi ja havainnollisesti | esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti | esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti |
| | | havainnollistaa tuote- tai palveluesittelyään ohjeiden mukaan | käyttää ideoimiaan havainnollistamisen tapoja monipuolisesti esiintyessään esittely- tai neuvontatilanteissa |
| | esittelee tuotteita tavanomaisissa esittely- ja neuvontatilanteissa ohjeiden mukaan | esittelee tuotteita tavanomaisissa tilanteissa ja osallistuu asiakasryhmille järjestettävien esittelyjen toteuttamiseen | esittelee itsenäisesti yrityksen tai organisaation tuotteita ja palveluita yksittäisille asiakkaille tai asiakasryhmille |
| | käyttää ohjattuna tuoteesittelyssä tukenaan esiintymistä tukevaa tekniikkaa | käyttää tuoteesittelyssä esiintymistä tukevaa tekniikkaa ohjeiden mukaan | käyttää luontevasti tuoteesittelyssä erilaisia esiintymistä tukevaa tekniikkaa ottaen huomioon teknisten välineiden vaatimukset esiintymistilanteessa. |
| | neuvoo asiakasta ohjeiden mukaan tuotteen kestävän kehityksen mukaisessa käytössä sekä esim. kierrättämisessä. | neuvoo asiakasta tuotteen taloudellisessa ja kestävän kehityksen mukaisessa käytössä, sekä hävittämisessä ja kierrättämisessä asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan sekä yrityksen/organisaation ohjeistuksen mukaisesti | neuvoo asiakasta monipuolisesti tuotteen taloudellisessa ja kestävän kehityksen mukaisessa valinnassa ja käytössä tuotteen elinkaari huomioiden asiakkaan tilanteen ja tarpeiden sekä yrityksen/organisaation ohjeistuksen mukaisesti |
| Myynti | lähestyy ja hankkii ohjatusti uusia asiakkaita | lähestyy ja hankkii itsenäisesti uusia asiakkaita | lähestyy ja hankkii itsenäisesti uusia asiakkaita |
| | osallistuu usein toistuvaan myyntitilanteeseen yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | hoitaa tavanomaisen myyntitilanteen yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan | hoitaa vaihtelevat myyntitilanteet itsenäisesti ja tavoitteellisesti |
| | noudattaa ohjattuna yrityksen tai organisaation toimintaa koskevia säädöksiä | noudattaa yrityksen tai organisaation toimintaa koskevia säädöksiä | noudattaa yrityksen tai organisaation toimintaa koskevia säädöksiä |
| | neuvottelee omien valtuuksiensa mukaisesti maksuehdot ja -tavat | neuvottelee omien valtuuksiensa mukaisesti maksuehdot ja -tavat | neuvottelee omien valtuuksiensa mukaisesti maksuehdot ja -tavat |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Tarjouksen teko ja tilausten vastaanottaminen | palvelee tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä | palvelee asiakkaita tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä | palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä |
| | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia | noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia |
| | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia | noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia |
| | osallistuu tarjouksen laadintaan | laatii ryhmän jäsenenä jäsennellyn ja perustellun tarjouksen | laatii valtuuksiensa mukaan jäsennellyn, perustellun ja myyvän tarjouksen ottaen huomioon yrityksen tai organisaation tavoitteiden mukaisten asiakkuuksien saavuttamiseen |
| Työn tuloksellisuuden seuranta | raportoi ohjattuna työnsä tuloksista | raportoi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti työnsä tuloksista | raportoi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti työnsä tuloksista |
| | arvioi ohjattuna työtään. | arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä työnsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta. | arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä työnsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta sekä pyrkii tämän pohjalta kehittämään työskentelyään. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |
|--|---|---|---|

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti tekemällä palvelujen, tuotantohyödykkeiden tai kestokulutushyödykkeiden kauppaan liittyviä esittelyn, myynnin tai neuvonnan työtehtäviä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta pois lukien yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi ja ammattialan yritystoiminnan arviointi
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta pois lukien tarjouksen teko
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.4 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ laskee tuotteen aiheuttamat kustannukset
- ♦ hinnoittelee tuotteen
- ♦ osallistuu budjetointiprosessiin
- ♦ vertaa toteutumaa budjettiin.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|---|
| 2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja välineiden hallinta | käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | käyttää ohjattuna budjetoinnissa taulukkolaskentaohjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa. | käyttää budjetoinnissa taulukkolaskentaohjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa. | käyttää itsenäisesti budjetoinnissa taulukkolaskentaohjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|---|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Kustannusten laskeminen | laskee ohjattuna tuotteen aiheuttamat kustannukset | laskee tavallisessa tilanteessa tuotteen aiheuttamat kustannukset | laskee tuotteen aiheuttamat kustannukset |
| Tuotteen hinnoittelu | laskee ohjattuna tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteiden mukaisesti | laskee tavallisessa tilanteessa tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteiden mukaisesti | laskee tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteiden mukaisesti |
| Budjetointiprosessiin osallistuminen | osallistuu ohjattuna budjetointiprosessiin: osa- tai pääbudjettien laadintaan | osallistuu budjetointiprosessiin: osa- tai pääbudjettien laadintaan | osallistuu aktiivisesti budjetointiprosessiin: osabudjettien, pääbudjettien tai taseennusteen laadintaan |
| Toteutuman vertailu budjettiin | vertaa ohjattuna toteutunutta budjettiin ja laskee budjettierot. | vertaa toteutunutta budjettiin ja laskee euromääräiset ja prosentuaaliset budjettierot. | vertaa toteutunutta budjettiin sekä laskee ja selvittää euromääräisiä ja prosentuaalisia budjettieroja. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa osallistumalla budjetointiin tai hinnoitteluun työpaikallaan. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta budjetointiprosessiin osallistuminen ja toteutuman vertailu
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.5. Tilinpäätöskirjaukset ja yrityksen verotus

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ kirjaa tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot
- ♦ tuottaa viralliset tilinpäätösraportit
- ♦ tulkitsee yrityksen tilinpäätöstä
- ♦ laskee yrityksen verotettavan tulon.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Tilikauden tulojen ja menojen kirjaaminen | kirjaa ohjattuna tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot | kirjaa tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot | laskee ja kirjaa tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot |
| Tilinpäätösraporttien tuottaminen | tulostaa tuloslaskelman ja taseen | tulostaa tuloslaskelman ja taseen sekä tarkistaa ohjattuna niiden oikeellisuuden | tulostaa tuloslaskelman ja taseen sekä tarkistaa niiden oikeellisuuden |
| | tulostaa liitetiedot ja tase-erittelyt | tulostaa liitetiedot ja tase-erittelyt sekä tarkistaa ohjattuna niiden oikeellisuuden | tulostaa liitetiedot ja tase-erittelyt sekä tarkistaa niiden oikeellisuuden |
| Tilinpäätöksen tulkinta | laskee ja tulkitsee ohjattuna yrityksen kannattavuutta ja rahoitusta tilinpäätöstietojen perusteella | laskee ja tulkitsee yrityksen kannattavuutta ja rahoitusta tilinpäätöstietojen perusteella | laskee ja tulkitsee itsenäisesti yrityksen kannattavuutta ja rahoitusta tilinpäätöstietojen perusteella |
| Yrityksen verotettavan tulon laskeminen | laskee ohjattuna yrityksen verotettavan tulon. | laskee yrityksen verotettavan tulon. | laskee itsenäisesti yrityksen verotettavan tulon. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa osallistumalla yrityksen tai organisaation tilinpäätöksen laadintaan toimistoympäristössä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan;
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan;
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta tilikauden tulojen ja menojen kirjaaminen ja tilinpäätöksen tulkinta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.6 Kansainvälisen kaupan laskutus ja reskontran hoito

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ laskuttaa yhteisö- ja vientimyynnin
- ♦ hoitaa yhteisökaupan ja ulkomaan kaupan reskontraa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmateriaalin ja välineiden hallinta | käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Laskutus | noudattaa organisaation ohjeistusta laskutusaineiston käsittelystä | noudattaa organisaation ohjeistusta laskutusaineiston käsittelystä | noudattaa organisaation ohjeistusta laskutusaineiston käsittelystä |
| | | noudattaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita arvonlisäverotuksesta | soveltaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita arvonlisäverotuksesta |
| | tarkistaa ohjattuna asiakkaan tietojen oikeellisuuden | tarkistaa tavallisissa tilanteissa asiakkaan tietojen oikeellisuuden | tarkistaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa asiakkaan tietojen oikeellisuuden, kuten arvonlisäverotunnisteen (VAT) |
| | hoitaa ohjattuna laskutusta suomen tai ruotsin kielellä ja toisella kotimaisella kielellä tai organisaation käyttämällä vieraalla kielellä | hoitaa tavallisissa tilanteissa laskutusta suomen tai ruotsin kielellä ja toisella kotimaisella kielellä tai organisaation käyttämällä vieraalla kielellä | hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa laskutusta suomen tai ruotsin kielellä ja toisella kotimaisella kielellä ja organisaation käyttämällä vieraalla kielellä |
| | | | tekee tarvittaessa hyvityslaskuja |
| | | tulostaa tarvittavat raportit | tulostaa itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarvittavat raportit |

| | | | |
|---|---|---|--|
| Reskontran hoito | noudattaa organisaation ohjeistusta laskujen ja tositteiden käsittelystä | noudattaa organisaation ohjeistusta laskujen ja tositteiden käsittelystä | noudattaa organisaation ohjeistusta laskujen ja tositteiden käsittelystä |
| | | noudattaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita sopimuksista, kirjanpidosta, arvonlisäverotuksesta ja perinnästä | soveltaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita sopimuksista, kirjanpidosta, arvonlisäverotuksesta ja perinnästä |
| | avustaa reskontran hoidossa | hoitaa reskontraa, noutaa, lähettää ja kirjaa maksuja hyvitykset, osasuoritukset, ja pankin kulut huomioiden | hoitaa itsenäisesti reskontraa, noutaa, lähettää ja kirjaa maksuja hyvitykset, osasuoritukset, valuuttakurssierot ja pankin kulut huomioiden |
| | | selvittää epäselviä maksuja suomen kielellä ja toisella kotimaisella kielellä tai organisaation käyttämällä vieraalla kielellä | selvittää epäselviä maksuja suoraan asiakkaan tai toimittajan kanssa suomen kielellä ja toisella kotimaisella kielellä ja organisaation käyttämällä vieraalla kielellä |
| | tarkistaa ohjattuna reskontran asiakas- tai toimittajakohdaisen maksutilanteen | tarkistaa reskontran asiakas- tai toimittajakohdaisen maksutilanteen | tarkistaa itsenäisesti reskontran asiakas- tai toimittajakohdaisen maksutilanteen ja toimii sen edellyttämällä tavalla organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | tulostaa ohjattuna tarvittavat raportit. | tulostaa tarvittavat raportit. | tulostaa itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarvittavat raportit |
| | | | toimittaa tiedot erilaisia viranomaisilmoituksia varten niitä hoitavalle henkilölle. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |
|--|---|---|---|

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kieli- taustansa mukaisesti tekemällä laskutusta tai reskontraa toimistoympäristössä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta laskutus tai reskontran hoito
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.7 Työvälineohjelmien käyttö

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja palvelee toimiston ulkoista ja sisäistä asiakasta, jolloin hän

- ♦ laatii monisivuisen asiakirjan
- ♦ käyttää työssään työvälineohjelmia.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessin hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työvälineiden ja materiaalin käyttö | käyttää ohjattuna toimiston työvälineitä, ohjelmia ja sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston työvälineitä, ohjelmia ja sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston työvälineitä, ohjelmia ja sovellusohjelmia |
| | asioi sähköisesti verkkoympäristössä | asioi sähköisesti verkkoympäristössä | asioi sähköisesti verkkoympäristössä |
| | käyttää ohjattuna työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä | käyttää tavallisissa tilanteissa asiakirjahallinnan järjestelmiä | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|---|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Monisivuisen asiakirjan laadinta | laatii ohjatusti monisivuinen asiakirjan, jossa hän käyttää sisällysluetteloa, tyylejä, hakemistoa, viitteitä, ylä- ja alatunnisteita, kansilehteä | laatii monisivuinen asiakirjan, jossa hän käyttää sisällysluetteloa, tyylejä, hakemistoa, viitteitä, ylä- ja alatunnisteita, kansilehteä | laatii itsenäisesti monisivuinen asiakirjan, jossa hän käyttää sisällysluetteloa, tyylejä, hakemistoa, viitteitä, ylä- ja alatunnisteita, kansilehteä |

| | | | |
|---------------------------|--|--|---|
| Työvälineohjelmien käyttö | tekee ja muotoilee ohjatusti taulukkoja eri tehostuskeinoja käyttäen | tekee ja muotoilee taulukkoja eri tehostuskeinoja käyttäen | tekee ja muotoilee itsenäisesti taulukkoja eri tehostuskeinoja käyttäen |
| | tekee ohjatusti osoiterekisterin ja yhdistää sen eri asiakirjapohjiin | tekee osoiterekisterin ja yhdistää sen eri asiakirjapohjiin | tekee itsenäisesti osoiterekisterin ja yhdistää sen eri asiakirjapohjiin |
| | hyödyntää ohjatusti asiakirjatyötä nopeuttavia ja helpottavia makroja ja automaattinen teksti -toimintoa | hyödyntää asiakirjatyötä nopeuttavia ja helpottavia makroja ja automaattinen teksti -toimintoa | hyödyntää itsenäisesti asiakirjatyötä nopeuttavia ja helpottavia makroja ja automaattinen teksti -toimintoa |
| | tekee ohjatusti luettelojen ja listojen lajittelua, aakkostusta ja poimintaa | tekee luettelojen ja listojen lajittelua, aakkostusta ja poimintaa | tekee itsenäisesti luettelojen ja listojen lajittelua, aakkostusta ja poimintaa |
| | liittää ja muotoilee ohjatusti asiakirjoissa käytettäviä kuvia, piirtää graafisia esityksiä ja muotoilee tekstiä eri toiminnoilla. | liittää ja muotoilee asiakirjoissa käytettäviä kuvia, piirtää graafisia esityksiä ja muotoilee tekstiä eri toiminnoilla. | liittää ja muotoilee itsenäisesti asiakirjoissa käytettäviä kuvia, piirtää graafisia esityksiä ja muotoilee tekstiä eri toiminnoilla. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaihtolovelvollisuutta | noudattaa vaihtolovelvollisuutta | noudattaa vaihtolovelvollisuutta |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa käyttämällä työssään erilaisia työvälineohjelmia monisivuisia asiakirjoja laatiessaan. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan kokonaan

- ◆ työprosessien hallinta
- ◆ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta
- ◆ työn perustana olevan tiedon hallinta
- ◆ elinikäisen oppimisen avaintaidot.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.8 Yhdistyksen ja asunto-osakeyhtiön asiakirjojen hoitaminen

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ laatii ja ylläpitää yhdistyksen jäsenrekisteriä
- ♦ laatii yhdistyksen tai asunto-osakeyhtiön kokousasiakirjoja ja muita asiakirjoja
- ♦ laatii yhdistyksen tai asunto-osakeyhtiön taloudellisia raportteja
- ♦ tekee yhdistysrekisteri-ilmoitukset.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna toimiston työvälineitä, viestintävälineitä sekä ohjelmia ja sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä sekä ohjelmia ja sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä sekä ohjelmia ja sovellusohjelmia |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|--|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Yhdistyksen jäsenrekisterin laadinta ja ylläpito | ylläpitää ohjattuna jäsenrekisteriä | ylläpitää jäsenrekisteriä tavallisissa tilanteissa | ylläpitää jäsenrekisteriä ja lisää siihen tietoja uusissa tilanteissa |
| Kokousasiakirjojen laadinta | tekee ohjattuna hallituksen, vuosikokouksien ja muiden kokouksien kokouskutsun, esityslistan sekä pöytäkirjan | tekee hallituksen, vuosikokouksien ja muiden kokouksien kokouskutsun, esityslistan sekä pöytäkirjan | tekee itsenäisesti hallituksen, vuosikokouksien ja muiden kokouksien kokouskutsun, esityslistan sekä pöytäkirjan |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Taloudellisten raporttien laadinta | tulostaa ohjattuna talousarvion, tuloslaskelman sekä taseen | tulostaa talousarvion, tuloslaskelman sekä taseen | laatii tai tulostaa itsenäisesti talousarvion, tuloslaskelman sekä taseen |
| Muiden asiakirjojen laadinta | muotoilee ja kirjoittaa ohjattuna jäsentiedotteen. | muotoilee ja kirjoittaa jäsentiedotteen tavallisessa tilanteessa | muotoilee ja kirjoittaa jäsentiedotteen |
| | | | tekee tarvittavat anomukset ja hakemukset sekä hoitaa kirjeenvaihdon sidosryhmien kanssa |
| | | | laatii toimintakertomuksen |
| Yhdistysrekisteri-ilmoitusten tekeminen | | tekee yhdistyksen perustamiseen liittyvät toimenpiteet. | tekee yhdistyksen perustamiseen, sääntömuutoksiin ja lopettamiseen liittyvät toimenpiteet. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa palvelemalla yhdistystoiminnan tai asunto-osakeyhtiön ulkoista ja sisäistä asiakasta laatimalla yhdistyksen tai asunto-osakeyhtiön hallintoon liittyviä asiakirjoja ja raportteja. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessien hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta kokousasiakirjojen sekä muiden asiakirjojen laadinta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.9 Verkkopalvelujen tuottaminen ja ylläpito

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ tuottaa verkkopalvelujen sisältöä verkkopalvelusovellukseen
- ♦ osallistuu verkkopalvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun
- ♦ perustaa ja ylläpitää verkko-pohjaisia palveluja.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|--|
| 2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työvälineiden ja menetelmien käyttö | käyttää ohjattuna verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia | käyttää ja soveltaa itsenäisesti verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia |
| | arvioi ohjattuna Web-palveluihin tarvittavat resurssit | arvioi verkkopalveluihin tarvittavat resurssit | arvioi tarkasti ja kustannustehokkaasti verkkopalveluihin tarvittavat resurssit |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Verkkopalveluiden sisältöjen tuottaminen | päivittää ohjatusti työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja | päivittää työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja | päivittää itsenäisesti sekä luo työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja |
| | luo ohjatusti tietokantoja käytäviä ja vuorovaikutteisia elementtejä sisältäviä verkkopalveluita | luo tietokantoja käytäviä ja vuorovaikutteisia elementtejä verkkopalveluun | luo itsenäisesti tietokantoja käytäviä ja vuorovaikutteisia elementtejä verkkopalveluun |
| | lisää ohjatusti kuvia, dokumentteja tai muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun | lisää ja luo kuvia, dokumentteja tai muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun | lisää ja luo monipuolisesti kuvia, dokumentteja sekä muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun |
| Verkkopalvelujen kehittäminen ja suunnittelu | | osallistuu työpaikan verkkopalveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun | osallistuu aktiivisesti työpaikan verkkopalveluiden kehittämiseen, suunnitteluun ja toteutukseen |
| | | kehittää työryhmän jäsenenä verkkopalvelujen käytettävyyttä ja saavutettavuutta | kehittää verkkopalvelujen käytettävyyttä ja saavutettavuutta |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Verkkopalveluiden perustaminen ja ylläpito | Julkaisee ja siirtää ohjatusti verkkosivuston palvelimelle | Julkaisee ja siirtää verkkosivuston palvelimelle | Julkaisee ja siirtää itsenäisesti verkkosivuston palvelimelle |
| | osallistuu ohjatusti verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon | osallistuu verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon | osallistuu itsenäisesti verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon |
| | hyödyntää ohjattuna tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa | hyödyntää tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa | hyödyntää itsenäisesti tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa |
| | noudattaa ohjatusti tietoturvasuutta verkkopalveluiden ylläpidossa ja teossa. | noudattaa tietoturvasuutta verkkopalveluiden ylläpidossa ja teossa. | noudattaa huolellisesti tietoturvasuutta verkkopalveluiden ylläpidossa ja teossa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä ja ylläpitämällä toimistoympäristönsä verkkosivustoa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessien hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta verkkopalveluiden perustaminen ja ylläpito
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.10 Rahoituspalvelut

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja toimii rahoituspalvelualalla, jolloin hän

- ♦ esittelee yrityksen tai organisaation konseptin mukaisia rahoitusvaihtoehtoja
- ♦ esittelee yrityksen tai organisaation konseptin mukaisia sijoitusvaihtoehtoja.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | toimii valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| 2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työvälineiden ja menetelmien käyttö | käyttää ohjattuna toimiston, taloushallinnon ja finanssialan sovellusohjelmia | käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston, taloushallinnon ja finanssialan sovellusohjelmia | käyttää vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa toimiston, taloushallinnon ja finanssialan sovellusohjelmia |
| | tulostaa vain tarvittavat tulosteet | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita | tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön |
| | käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti. | käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|---|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Konseptin mukaisten rahoitusvaihtoehtojen esittely | esittelee ohjattuna tavallimmat yrityksen tarjoamat rahoitusvaihtoehdot | esittelee yrityksen tarjoamat rahoitusvaihtoehdot | esittelee erilaisia rahoitusvaihtoehtoja |
| | selvittää ohjattuna yrityksen tavallisimmat rahoitusvaihtoehtoihin sisältyvät riskit | selvittää yrityksen tarjoamiin rahoitusvaihtoehtoihin sisältyviä riskejä | selvittää rahoitusvaihtoehtoihin sisältyviä riskejä |
| Konseptin mukaisten sijoitusvaihtoehtojen esittely | esittelee ohjattuna tavallimmat yrityksen tarjoamat sijoitus- tai säästämismvaihtoehdot | esittelee yrityksen tarjoamat sijoitus- tai säästämismvaihtoehdot | esittelee erilaisia sijoitus- tai säästämismvaihtoehtoja |
| | selvittää ohjattuna tavallimmat sijoitus- tai säästämismvaihtoehtoihin sisältyvät tuottomahdollisuudet ja riskit. | selvittää tavallisimmat sijoitus- tai säästämismvaihtoehtoihin sisältyvät tuottomahdollisuudet ja riskit. | selvittää sijoitus- tai säästämismvaihtoehtoihin sisältyviä tuottomahdollisuuksia ja riskejä. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| | hakee tietoa tutuista tietolähteistä | hakee tietoa eri lähteistä | hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä | toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa | toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |
| | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta | noudattaa vaitiolovelvollisuutta |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla |
| | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti esittelemällä rahoitus- tai sijoitusvaihtoehtoja. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan kokonaan

- ◆ työprosessien hallinta
- ◆ työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta
- ◆ työn perustana olevan tiedon hallinta
- ◆ elinikäisen oppimisen avaintaidot.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.11 Asiakasryhmien kirjastopalvelut

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ palvelee ja opastaa valitsemansa asiakasryhmän asiakkaita
- ♦ toimii yhteistyössä sidosryhmien kanssa
- ♦ laatii valitsemalleen asiakasryhmälle tiedotus- ja esittelyaineistoa
- ♦ osallistuu aineiston hankintaan.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|--|---|---|
| 1. Työprosessien hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti asiakasryhmien kirjastopalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti asiakasryhmien kirjastopalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti asiakasryhmien kirjastopalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan |
| Työhyvinvoinnista ja työkyvystä huolehtiminen | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi. | toimii työssään itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi. | kehittää työssään monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna valitsemansa alan tietokantoja ja tiedonlähteitä | käyttää ohjeiden mukaan valitsemansa alan keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä | käyttää itsenäisesti valitsemansa alan keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä |
| | käyttää ohjattuna tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia esimerkiksi esittelymateriaalia laatiessaan. | käyttää tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia esimerkiksi esittelymateriaalia laatiessaan. | käyttää monipuolisesti tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia esimerkiksi esittelymateriaalia laatiessaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|---|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Valitun asiakasryhmän asiakkaiden palvelu ja opastaminen | palvelee opastettuna valitun asiakasryhmän (esimerkiksi lapset, nuoret, maahanmuuttajat) asiakkaita | palvelee ja opastaa valitun asiakasryhmän (esimerkiksi lapset, nuoret, maahanmuuttajat) ottaen huomioon tietoonsa saadut taustatiedot, asiakastarpeet ja ryhmän jäsenten toimintatavat | palvelee ja opastaa aktiivisesti valitun asiakasryhmän (esimerkiksi lapset, nuoret, maahanmuuttajat) ottaen huomioon itse hankkimansa tiedot heidän taustoistaan, tarpeistaan ja toimintatavoistaan |
| Yhteistyö sidosryhmien kanssa | osallistuu yhteistyöhön valitsemansa asiakasryhmän sidosryhmien kanssa | tekee yhteistyötä valitsemansa asiakasryhmän sidosryhmien kanssa | tekee aktiivisesti yhteistyötä valitsemansa asiakasryhmän sidosryhmien kanssa |
| Valitulle asiakasryhmälle suunnatun tiedotus- ja esittelyaineiston laatiminen | osallistuu ohjattuna valitsemalleen asiakasryhmälle kohdennettuun tiedotus- ja esittelyaineiston laatimiseen | laatii valitsemalleen asiakasryhmälle kohdennettua tiedotus- ja esittelyaineistoa saamiensa ohjeiden mukaan | laatii itsenäisesti valitsemalleen asiakasryhmälle kohdennettua tiedotus- ja esittelyaineistoa |
| Aineiston hankintaan osallistuminen | osallistuu ohjattuna aineiston hankintaan. | osallistuu aineiston hankintaan ohjeiden mukaan. | osallistuu aktiivisesti aineiston hankintaan. |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|--|---|--|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössään | toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa | ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja |
| | toimii tutussa työyhteisössä ja ryhmässä | toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä | toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti ryhmän jäsenenä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita. | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita. | toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kieli- taustansa mukaisesti kirjastossa tai tietopalvelussa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta: valitun asiakasryhmän asiakkaiden palvelu ja opastaminen sekä valitulle asiakasryhmälle suunnatun tiedotus- ja esitelyaineiston laatiminen
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.12 Erikoiskirjastopalvelut

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ toimii yhteistyössä valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation tai sidosryhmien kanssa
- ♦ kuvailee tai esittelee valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun aineistoja
- ♦ palvelee valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun toimintaympäristön asiakkaita ja asiakasryhmiä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------|---|---|---|
| 1. Työprosessien hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| Oman työn suunnittelu | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| | valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Laatutavoitteiden mukainen toiminta | toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti | toimii organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen pohjalta. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna valitsemansa erikoiskirjaston keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä | käyttää ohjeiden mukaan valitsemansa erikoiskirjaston keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä | käyttää itsenäisesti valitsemansa erikoiskirjaston keskeisiä tietokantoja ja tiedonlähteitä |
| | käyttää ohjattuna työvälineohjelmia. | käyttää tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia. | käyttää monipuolisesti tarkoituksenmukaisia työvälineohjelmia. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|---|--|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Yhteistyö erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation tai sidosryhmien kanssa | perehtyy ohjattuna valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation ja sidosryhmiin | soveltaa valitsemansa erikoisan osaamista toimintaympäristöön | soveltaa aktiivisesti valitsemansa erikoisan osaamista toimintaympäristöön |
| | osallistuu ohjattuna yhteistyöhön erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation tai sidosryhmien kanssa | osallistuu aktiivisesti yhteistyöhön erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation tai tietopalvelun kanssa | tekee yhteistyötä erikoiskirjaston tai tietopalvelun kehysorganisaation kanssa |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Erikoiskirjaston tai tietopalvelun aineistojen kuvailu tai esittely | hyödyntää valitsemansa erikoisan sisällöntuntemusta osallistuessaan aineistojen kuvailuun tai esittelyyn | hyödyntää monipuolisesti valitsemansa erikoisan sisällöntuntemusta osallistuessaan aineistojen kuvailuun tai esittelyyn | hyödyntää monipuolisesti ja vastuullisesti valitsemansa erikoisan sisällöntuntemusta kuvailemallaan tai esitellessään aineistoja |
| Erikoiskirjaston tai tietopalvelun asiakkaiden palvelu | palvelee opastettuna valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun asiakkaita ja asiakasryhmiä | palvelee ohjeiden mukaisesti valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun asiakkaita ja asiakasryhmiä | palvelee itsenäisesti valitsemansa erikoiskirjaston tai tietopalvelun asiakkaita ja asiakasryhmiä |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä. | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä. | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|--|--|--|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan työyhteisössään | toimii tilanteen vaatimalla tavalla erilaisissa vuorovaikutustilanteissa | ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja |
| | pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvittaessa apua muilta | tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti ja toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä | toimii vastuullisesti, yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työryhmän jäsenenä |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille |
| | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä | tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla. | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla. | toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti erikoisalan kirjastossa tai tietopalvelussa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan kokonaan

- ♦ työprosessin hallinta
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta
- ♦ työn perustana oleva tiedon hallinta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.13 Luettelointi ja sisällönkuvailu

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ luettelee aineistoa
- ♦ kuvailee aineistojen sisältöä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|---|---|--|
| 1. Työprosessien hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmisteele työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävä tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti luetteloinnin ja sisällönkuvailun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti luetteloinnin ja sisällönkuvailun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti luetteloinnin ja sisällönkuvailun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen pohjalta | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen pohjalta | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan |
| Työhyvinvointi | toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi. | toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi. | itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|--|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna luettelointioppaita ja muita käytössä olevia ohjeita | käyttää luettelointioppaita ja muita käytössä olevia ohjeita | käyttää itsenäisesti luettelointioppaita ja muita käytössä olevia ohjeita |
| | käyttää ohjattuna asiansastoja tai muita käytössä olevia sisällönkuvailun apuvälineitä | käyttää ohjeiden mukaisesti asiansastoja tai muita käytössä olevia sisällönkuvailun apuvälineitä | käyttää itsenäisesti asiansastoja ja muita käytössä olevia sisällönkuvailun apuvälineitä |
| | soveltaa ohjattuna sovittuja sääntöjä ja formaatteja. | käyttää sovittuja sääntöjä ja formaatteja sekä niiden soveltamisohjeita. | käyttää itsenäisesti sovittuja sääntöjä sekä formaatteja sekä niiden soveltamisohjeita. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|--|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Luettelointi | osallistuu aineiston luettelointiin ohjattuna | luettelo aineistoja ohjeiden mukaan | luettelo erilaisia aineistoja kirjaston käytännön mukaan |
| | osallistuu ohjattuna bibliografisten tietojen poimintaan muista tietokannoista | osallistuu bibliografisten tietojen poimintaan muista tietokannoista ja täydentää tietueita ohjeiden mukaan | tekee bibliografisten tietojen poimintaa muista tietokannoista ja täydentää niitä kirjaston luettelointiperiaatteiden mukaisesti |
| Sisällönkuvailu | kuvailee ohjattuna aineiston sisältöä. | kuvailee aineiston sisältöä ohjeiden ja kirjaston tai tietopalvelun käytännön mukaisesti | kuvailee itsenäisesti aineiston sisältöä kirjaston tai tietopalvelun käytännön mukaisesti |
| | | noudattaa kirjasto- ja aineistokohtaisia soveltamisohjeita. | noudattaa itsenäisesti kirjasto- ja aineistokohtaisia soveltamisohjeita. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|--|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | selviytyy tutuissa tilanteissa, mutta muuttuvissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | selviytyy muuttuvissa ja valintatilanteissa omaaloitteisesti | toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita | toimii työssään organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa kirjastossa tai tietopalvelussa, jossa voi suorittaa luetteloinnin ja sisällönkuvailun tehtäviä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan kokonaan

- ♦ työprosessin hallinta
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta
- ♦ työn perustana oleva tiedon hallinta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintasuorituksessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.14 Käytön tuki tieto- ja kirjastopalvelussa

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- ♦ opastaa työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä
- ♦ avustaa tietoteknisissä ongelmatilanteissa
- ♦ osallistuu laitteiden ja ohjelmistojen asennukseen ja ylläpitoon.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-----------------------------|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| Työn kokonaisuuden hallinta | työskentelee ohjatusti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee pääosin itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti | työskentelee itsenäisesti organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti |
| | kysyy neuvoa ollessaan epävarma | kysyy neuvoa uusissa tilanteissa | varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |

| | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan. |
|-------------------------------------|--|---|--|

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää kirjaston käytössä olevia työvälineohjelmia ohjattuna | käyttää kirjaston käytössä olevia työvälineohjelmia saamia ohjeita noudattaen | käyttää kirjaston käytössä olevia työvälineohjelmia vastuullisesti |
| | soveltaa ohjattuna kirjaston laitteita koskevia ohjeita ja määräyksiä sekä lisenssimääräyksiä ja tietoturvasuunnitelmaa. | käyttää kirjaston laitteita koskevia ohjeita ja määräyksiä kuten sopimus- ja lisenssimääräyksiä ja tietoturvasuunnitelmaa. | käyttää tarkoituksenmukaisesti kirjaston laitteita koskevia ohjeita ja määräyksiä kuten sopimus- ja lisenssimääräyksiä ja tietoturvasuunnitelmaa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|---|---|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Opastaminen työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä | opastaa ohjattuna kirjaston asiakkaita työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä kirjaston käytännön mukaisesti | opastaa kirjaston henkilökuntaa ja asiakkaita työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä ohjeiden ja kirjaston käytännön mukaisesti | opastaa itsenäisesti kirjaston henkilökuntaa ja asiakkaita työvälineohjelmien ja laitteiden käytössä kirjaston käytännön mukaisesti |
| Avustaminen tietoteknisissä ongelmatilanteissa | osallistuu ohjattuna tietoteknisten ongelmatilanteiden hoitamiseen. | hoitaa tietoteknisten laitteiden ongelmatilanteita saamiensa ohjeiden mukaan | hoitaa tietoteknisten laitteiden ongelmatilanteet itsenäisesti |
| Ohjelmistojen ja laitteiden ylläpitoon osallistuminen | | osallistuu ohjelmistojen päivitykseen ja laitteiden ylläpitoon yhdessä tuottajien tai kirjaston henkilökunnan kanssa. | osallistuu aktiivisesti ohjelmistojen päivitykseen ja laitteiden ylläpitoon yhdessä tuottajien tai kirjaston henkilökunnan kanssa. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | osallistuu yhteistyöhön omassa työyhteisössään | toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja yhteistyössä | toimii vastuullisesti ja tilanteen vaatimalla tavalla omassa työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja yhteistyössä |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja. | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja. | toimii kirjastoalan arvojen mukaisesti ja noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti kirjastossa tai tietopalvelussa, jossa voi suorittaa käytön tuen tehtäviä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta pois lukien ohjelmistojen ja laitteiden ylläpitoon osallistuminen
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.15 Verkkopalvelut tieto- ja kirjastopalvelussa

Ammattitaitovaatimukset

- Opiskelija tai tutkinnon suorittaja
- ♦ palvelee asiakkaita verkkoympäristössä
 - ♦ tuottaa aineistoa verkkoon.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu | valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti | suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti organisaation ohjeiden mukaisesti |
| | | | tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä |
| | tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee vastuullaan olevat työt | toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän |
| Tehokas ja tuloksellinen toiminta | toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön | toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti |
| | edistää työssään asiakassuhteita | edistää työssään pysyviä asiakassuhteita | edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita |
| Oman työn arviointi ja kehittäminen | arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti. | arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Työmenetelmien ja -välineiden käyttö | käyttää ohjattuna kirjasto-työn kannalta tarkoituksenmukaisia verkkotyökaluja. | käyttää ohjeiden mukaan kirjastotyön kannalta tarkoituksenmukaisia verkkotyökaluja. | käyttää aktiivisesti ja itseenäisesti kirjastotyön kannalta tarkoituksenmukaisia verkkotyökaluja. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|---|---|
| 3. Työn perustana oleva tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Asiakkaiden palvelu verkkoympäristössä | palvelee ohjattuna asiakkaita tai asiakasryhmiä verkkoympäristössä | palvelee ohjeiden mukaan asiakkaita tai asiakasryhmiä verkkoympäristössä | palvelee itsenäisesti asiakkaita tai asiakasryhmiä verkkoympäristössä |
| | viestii ohjatusti verkkoympäristössä | viestii ohjeiden mukaan verkkoympäristössä | viestii aktiivisesti verkkoympäristössä |
| | osallistuu ohjattuna sosiaalisessa mediassa työskentelyyn | toimii ohjeiden mukaan sosiaalisessa mediassa | toimii aktiivisesti sosiaalisessa mediassa |
| Aineiston tuottaminen verkkoon | osallistuu ohjattuna aineiston tuottamiseen verkkoon | tuottaa ohjeiden mukaan aineistoa verkkoon | tuottaa monipuolisesti aineistoa verkkoon |
| | osallistuu ohjattuna verkkoaineistojen ylläpitoon tai päivitykseen. | päivittää ja ylläpitää verkkoaineistoja ohjeiden mukaan. | päivittää ja ylläpitää verkkoaineistoja aktiivisesti. |
| Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä | palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä | hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä | palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä. | hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä. | palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Ammattietiikka | työskentelee organisaation arvojen mukaisesti, noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja | työskentelee organisaation arvojen mukaisesti, noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja | työskentelee organisaation arvojen mukaisesti, noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja |
| | toimii organisaation tietoturvaohjeistuksen mukaisesti. | toimii organisaation tietoturvaohjeistuksen mukaisesti. | toimii organisaation tietoturvaohjeistuksen mukaisesti. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti kirjaston tai tietopalvelun verkkoympäristössä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta kokonaan
- ♦ työmenetelmien, välineiden ja materiaalien hallinta kokonaan
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta: asiakkaiden palvelu verkkoympäristössä
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.5.16 Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista

Liiketalouden perustutkintoon voidaan sisällyttää vähintään yksi ammatillinen tutkinnon osa jostain toisesta ammatillisesta perustutkinnoista.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen kyseisen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnoista vastaava tutkintotoimikunta ja liiketalouden, merkonomien tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen tutkinnon osan osaksi liiketalouden perustutkintoa todistuksen perusteella.

4.5.17 Tutkinnon osa ammattitutkinnosta

Liiketalouden perustutkintoon voidaan sisällyttää vähintään yksi ammatillinen tutkinnon osa jostain ammattitutkinnosta. Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. ammattitutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa näyttötutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla sellainen on.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa todistuksen ammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. ammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja koulutuksen järjestäjä hyväksyy tutkinnon osan opiskelijan tutkintotodistukseen.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen kyseisen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja liiketalouden perustutkinnon, merkonomi tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen tutkinnon osan osaksi liiketalouden perustutkintoa todistuksen perusteella.

4.5.18 Tutkinnon osa erikoisammattitutkinnosta

Liiketalouden perustutkintoon voidaan sisällyttää vähintään yksi ammatillinen tutkinnon osa jostain erikoisammattitutkinnosta. Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. erikoisammattitutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa näyttötutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla sellainen on.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa todistuksen erikoisammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja koulutuksen järjestäjä hyväksyy tutkinnon osan opiskelijan tutkintotodistukseen.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen kyseisen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja liiketalouden perustutkinnon, merkonomi tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen tutkinnon osan osaksi liiketalouden perustutkintoa todistuksen perusteella.

4.5.19 Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista

Liiketalouden perustutkintoon voidaan sisällyttää vähintään yksi ammatillinen tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista.

Liiketalouden perustutkinnon koulutuksen järjestäjä hyväksyy kyseiset opinnot osaksi liiketalouden perustutkintoa. Ammattikorkeakouluopinnoista ei edellytetä ammattiosaamisen näyttöjä.

4.5.20 Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa hyväksymässään opetussuunnitelmassa valinnaisia tutkinnon osia, jotka sisältävät työelämän alueellisiin ja paikallisiin tarpeisiin perustuvia ammattitaitovaatimuksia. Tutkinnon osat on nimettävä työelämän toimintakokonaisuuksien perusteella. Niihin on laadittava ammattitaitovaatimukset ja arviointia varten arviointikriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat perusteiden liiteosan kohdassa 9.3 olevaa ohjetta Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja yleiset arviointikriteerit noudattaen.

4.6 MUUT VALINNAISET TUTKINNON OSAT AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa hyväksymässään opetussuunnitelmassa valinnaisia tutkinnon osia, jotka voivat olla ammattitaitoa syventäviä tai laajentavia tutkinnon osia, ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja) tai lukio-opintoja. Syventävät ja laajentavat tutkinnon osat voivat sisältää työelämän alueellisten ja paikallisten tarpeiden mukaisia tutkinnon osia, osia muista ammatillisista tutkinnoista sekä työssä hankittua osaamista. Tutkinnon osat on nimettävä ja niihin on laadittava ammattitaitovaatimukset, tavoitteet ja arviointia varten arviointikriteerit sekä ammatillisiin tutkinnon osiin ammattitaidon osoittamistavat.

Muiden valinnaisten tutkinnon osien tarjonnassa koulutuksen järjestäjä voi tehdä yhteistyötä työelämän ja muiden koulutuksen järjestäjien kanssa. Opiskelija voi valita näitä tutkinnon osia myös muiden koulutuksen järjestäjien tarjonnasta.

Ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja) ja lukio-opintoja voi olla enintään 10 opintoviikkoa muissa valinnaisissa tutkinnon osissa.

4.6.1 Yrittäjyys

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa yhteistyössä ryhmän kanssa

- ♦ arvioida tuotteistamismahdollisuuksia
- ♦ arvioida perustettavan yrityksen toimintaedellytyksiä
- ♦ täsmentää taloudellisesti kannattavan liikeidean sekä kehittää toiminta-ajatuk-
sen
- ♦ hankkia toimivan yhteistyö- tai partneriyrityksen
- ♦ laatia alustavan liiketoiminta- ja taloussuunnitelman
- ♦ esitellä liiketoiminta- ja taloussuunnitelman yritysneuvontapalveluiden tuot-
tajille ja rahoittajille
- ♦ neuvotella yrityksen toimintamahdollisuuksista ja rahoituksesta
- ♦ perustaa yrityksen
- ♦ suunnitella ja käynnistää yrityksen toiminnan
- ♦ toimia perustetussa yrityksessä ja tehdä yrityksen ydintehtäviä
- ♦ toimia yrityksen toimintaa tukevia palveluja tuottavien tahojen kanssa
- ♦ lopettaa yrityksen toiminnan opintojen päättyessä tai jatkaa yrityksen toimin-
taa yritystoiminnan (10 ov) opintojen yhteydessä tavoitteenaan perustaa oma
yritys.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet sekä arviointikriteerit kolmelle eri osaa-
misen tasolle. Arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------|--|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessin hallinta | Opiskelija | | |
| Oman työn suunnittelu | osallistuu yrityksen toiminnan suunnitteluun ja toimii ryhmän jäsenenä | suunnittelee yrityksen toimintaa ja toimii ryhmän jäsenenä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti | suunnittelee yrityksen toimintaa innovatiivisesti ja toimii ryhmän jäsenenä oma-aloitteisesti, vastuullisesti ja kannustavasti |
| | ottaa vastuun töistään sopimusten mukaisesti | ottaa vastuun sovitusta töistä yhteisvastuullisesti | ottaa vastuuta koko ryhmän toiminnasta ja sovitujen töiden tekemisestä yhteisvastuullisesti |
| Työn kokonaisuuden hallinta | etenee opastettuna työssään järjestelmällisesti | etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti | etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti sovittaen työnsä ryhmän toimintaan |
| | osallistuu sovittuihin yhteistyöverkoston tapaan | hankkii yhteistyötahoja ja toimii yhteistyöverkostoissa | hankkii yhteistyötahoja ja hyödyntää yhteistyöverkostoja toiminnan kehittämisessä |
| Laadukas toiminta | toimii työilleen asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annetun palautteen perusteella | toimii yhdessä asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa | toimii yhdessä asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi |
| | toimii palveluhenkisesti. | toimii palveluhenkisesti ja asiakastyytyväisyyttä edistävasti. | toimii palveluhenkisesti ja asiakastyytyväisyyttä edistävasti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Opiskelija | | |
| Työvälineiden käyttö | käyttää tavanomaisia yrityksen käytössä olevia työvälineitä, kuten työpaikan laitteita ja koneita, tietokonetta ja ohjelmistoja | käyttää yrityksen käytössä olevia työvälineitä, kuten työpaikan laitteita ja koneita, tietokonetta ja ohjelmistoja | käyttää itsenäisesti yrityksen käytössä olevia työvälineitä, kuten työpaikan laitteita ja koneita sekä tietokonetta ja ohjelmistoja |
| | toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti. | toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti. | toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tuotteistamismahdollisuuksien ja toimintedellytysten arviointi | hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan | hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan | hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan |
| | | etsii erilaisista verkostoista saatavaa tietoa | hyödyntää eri verkostoista saatavaa tietoa |
| | kartoittaa ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa toimialalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan | kartoittaa yhteistyössä ryhmän kanssa toimialalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan | kartoittaa yhteistyössä ryhmän kanssa alalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan |
| | seuraa ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta | seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta | seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa alan kehitystä ja kehitysnäkymiä yritystoiminnan kannalta |
| | arvioi opastettuna yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä | arvioi yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä | arvioi itsenäisesti mahdollisuuksiaan yrittäjänä ja asettaa itselleen kehitystavoitteita |
| Liikeidean täsmentäminen | selvittää opastettuna yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia | selvittää ja raportoi yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia | selvittää ja raportoi yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia |
| | valitsee ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen perustamisasiakirjat | valitsee yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen perustamisasiakirjat | valitsee yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen perustamisasiakirjat |
| | | osallistuu tiedon hankintaan keskeisiltä viranomaisilta | hakee itsenäisesti tietoa keskeisiltä viranomaisilta |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Yrityksen toiminnan suunnittelu ja toimiminen yrityksessä | osallistuu ohjattuna toiminnan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankintaan, mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan | osallistuu yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen toiminnan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankintaan, mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan | hyödyntää yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa siitä, miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan |
| | osallistuu ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankkimiseen | osallistuu yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankkimiseen | hyödyntää yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa |
| | hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut | hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut | hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut |
| | soveltaa ohjattuna sovittujen tehtävien hoitamisessa tarvittavaa tietopohjaa | soveltaa yrityksen toiminnassa tarvittavaa tietopohjaa | soveltaa itsenäisesti yrityksen toiminnassa tarvittavaa tietopohjaa |
| | selvittää opastettuna, mitä lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta | selvittää, mitä lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta | selvittää, mitä ja miksi lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta |
| | säilyttää ohjattuna tarvittavat kuitit ja tositteet kirjanpitoa varten | säilyttää kirjanpidossa tarvittavat kuitit ja tositteet | säilyttää kirjanpidossa tarvittavat kuitit ja tositteet |
| | | tulkitsee esim. tilitoimiston avulla yrityksen tulosta | tulkitsee esim. tilitoimiston avulla yrityksen tulosta ja tasetta |
| | seuraa ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta | seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta | seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa alan kehitystä ja kehitysnäkymiä yritystoiminnan kannalta |
| | arvioi opastettuna yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä. | arvioi yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä. | arvioi itsenäisesti mahdollisuuksiaan yrittäjänä ja asettaa itselleen kehitystavoitteita. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|--|--|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | hakee ohjattuna tietoa keskeisistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevista säädöksistä | hakee tietoa keskeisistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevasta lainsäädännöstä ja säädöksistä | soveltaa keskeistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä ja muita säädöksiä |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | osallistuu ryhmän valintojen ja päätösten valmisteluun | tekee ryhmässä ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä | tekee ryhmässä perusteltuja ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä yrityksen toiminnan kehittämiseksi |
| | arvioi opastettuna omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä | arvioi omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä | arvioi omaa toimintaansa ja työnsä sekä yritystoiminnan etenemistä |
| | osallistuu yhteistyöneuvotteluihin ryhmän jäsenten ja sidosryhmien kanssa | neuvottelee yhteistyöstä ryhmän jäsenten kanssa ja osallistuu yhteistyöneuvotteluihin sidosryhmien kanssa | neuvottelee yhteistyöstä ryhmän jäsenten ja sidosryhmien kanssa |
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna yritystoiminnassa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja | noudattaa yritystoiminnassa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja | noudattaa yritystoiminnassa taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa | noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa | noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa |
| | suojautuu opastettuna työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta | suojautuu työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta | suojautuu työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta |
| | varmistaa opastettuna oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden tutuissa tilanteissa. | varmistaa ohjeiden mukaan oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden eri tilanteissa. | varmistaa oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden eri tilanteissa |
| | | | kehittää ryhmänsä turvallisuutta ja työkykyä kehittämällä omia työkäytäntöjään ja työympäristöään opastaa muita toimimaan terveellisesti ja turvallisesti toimiessaan ryhmän jäsenenä. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla yhteistyössä ryhmän, yhteistyö- tai partneriyrityksen ja eri toimijoiden kanssa esim. harjoitusyrityksessä tai vastaavassa.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan kokonaan

- ♦ työprosessin hallinta
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinta
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallinta.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.6.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- ♦ tunnistaa työpaikalla työssäoppimiseen tai ammattiosaamisen näyttöön sopivat työtehtävät ja selvittää niiden arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit
- ♦ neuvotella työyhteisössä työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta
- ♦ valmistella yhteistyössä opettajan ja työpaikkaohjaajan kanssa työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia
- ♦ perehdyttää muita opiskelijoita työpaikalla tai oppilaitoksissa tehtäviin töihin, toimintatapoihin ja sääntöihin
- ♦ esitellä alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia esimerkiksi työelämään tutustumisjaksolla oleville opiskelijoille
- ♦ käydä ohjauskeskustelua, kehittää toimintaansa palautteen perusteella ja sovittella näkemyseroja
- ♦ toimia erilaisten oppijoiden ja työtovereiden kanssa
- ♦ vastaanottaa ja antaa kehittävää palautetta
- ♦ itsearvioida työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöään ennalta sovittujen arvioinnin kohteiden ja arviointikriteereiden mukaan
- ♦ arvioida työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimia ja ohjata myös muita toimimaan työturvallisuusohjeiden mukaisesti.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Oman työn suunnittelu ja suunnitelmien tekeminen | valmistelee ohjattuna työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia | valmistelee annettujen ohjeiden mukaan työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia | valmistelee itsenäisesti ja aloitteellisesti työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen suunnitelmaa |
| Työn kokonaisuuden hallinta | tarvitsee ajoittaista ohjausta. | tekee annetut tehtävät oma-toimisesti. | etenee työssään sujuvasti sovittaen työnsä työympäristön muuhun toimintaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Opiskelijalähtöinen ohjaaminen | perehdyttää ohjattuna muita opiskelijoita | perehdyttää ohjeiden mukaisesti muita opiskelijoita ja käy ohjauskeskusteluja | perehdyttää muita opiskelijoita, toimii joustavasti erilaisten ihmisten kanssa ja sovittelee näkemyseroja |
| Opiskelijan arviointi | vastaanottaa ja antaa ohjattuna palautetta työtehtävistä sekä itsearvioi ohjattuna työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan. | vastaanottaa ja antaa palautetta työtehtävistä ja itsearvioi työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan. | käy rakentavia palautekeskusteluja sekä itsearvioi työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt ennalta sovittujen arvioinnin kohteiden ja kriteereiden mukaan. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|--|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Oman alan työelämän ja ammatillisen koulutuksen tunteminen | esittelee joitakin alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia | esittelee alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia | esittelee itsenäisesti ja monipuolisesti alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia |
| Tutkinnon perusteiden tunteminen | tunnistaa ohjattuna työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen. | tunnistaa ohjeiden mukaisesti työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen. | tunnistaa itsenäisesti työssäoppimisjaksolla opiskeltavat asiat ja ammattiosaamisen näytöillä arvioitavan osaamisen. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------------|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Opiskelija | | |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii työturvallisuusohjeiden mukaisesti. | arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii työturvallisuusohjeiden mukaisesti. | arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii ja ohjaa myös muita toimimaan työturvallisuusohjeiden mukaisesti. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tekemällä suunnitelman ammattiosaamisen näytöstä tai työssäoppimisesta. Hän perehtyy työyhteisön toimintaan, työtehtäviin, työkuultuuriin ja sääntöihin sekä arvioi työyhteisön työturvallisuusriskit ja työergonomiakysymykset oman työn osalta. Opiskelija kartoittaa mahdollisuudet toteuttaa työssäoppimista ja ammattiosaamisen näyttöjä työpaikalla. Opiskelija analysoi oman työssäoppimisensa ja ammattiosaamisen näyttönsä arvioinnit.

Ammattiosaamisen näyttö annetaan pääsääntöisesti jonkin muun ammattiosaamisen näytön yhteydessä. Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- ♦ työprosessin hallinta
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinnasta opiskelijan ohjaamisen, oppimisen ja osaamisen arviointi
- ♦ työn perustana olevan tiedon hallinnasta tutkintojen perusteiden tunteminen
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaidoista terveys, turvallisuus ja toimintakyky.
- ♦

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytöllä osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.6.3 Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa hyväksymässään opetussuunnitelmassa työelämän alueellisten ja paikallisten tarpeiden mukaisia ammattitaitoa syventäviä tai laajentavia tutkinnon osia. Nämä tutkinnon osat on nimettävä työelämän toimintakokonaisuuksien pohjalta, niihin on laadittava ammattitaitovaatimukset ja arviointia varten arviointikriteerit ja ammattitaidon osoittamistavat perusteiden liiteosan kohdassa 9.3 olevaa ohjetta Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja yleiset arviointi-

kriteerit noudattaen. Koulutuksen järjestäjä voi tehdä yhteistyötä näiden tutkinnon osien tarjonnassa työelämän ja muiden koulutuksen järjestäjien kanssa.

4.6.4 Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot)

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa opetussuunnitelmassaan ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja), jotka lisäävät opiskelijan mahdollisuutta valita luvussa 5 olevia ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja). Tutkinnon osat voivat olla pakollisten tutkinnon osien valinnaisia lisäosia (ks. tutkinnon perusteiden kohta 5.2.1). Koulutuksen järjestäjä määrittää näiden tutkinnon osien tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arvioinnin. Tutkinnon osat voivat olla myös tutkinnon perusteiden kohdissa 5.2.2–5.2.7 esitettyjä ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteiset opinnot) valinnaisia tutkinnon osia. Koulutuksen järjestäjä voi tehdä niiden tarjonnassa yhteistyötä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa. Opiskelija voi valita näitä tutkinnon osia myös muiden koulutuksen järjestäjien tarjonnasta.

4.6.5 Lukio-opinnot

Koulutuksen järjestäjä tarjoaa opetussuunnitelmassaan opiskelijalle mahdollisuuden sisällyttää tutkintoonsa lukioden järjestämiä lukio-opintoja, jotka toteutetaan lukion opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti, ja joista lukio antaa todistuksen. Koulutuksen järjestäjän päätöksellä opiskelija voi valita lukio-opintoja (esimerkiksi verkko-opintoja) eri lukiokoulutuksen järjestäjien tarjonnasta.

4.7 AMMATILLISTA OSAAMISTA YKSILÖLLISESTI SYVENTÄVÄT TUTKINNON OSAT (PERUSTUTKINTOA LAAJENTAVAT TUTKINNON OSAT)

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja voi yksilöllisesti sisällyttää perustutkintoonsa enemmän osia silloin, kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimukseen vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista.

Ammatillista osaamista syventävät tutkinnon osat tulee mahdollisimman laajasti toteuttaa yhdessä työelämän kanssa työpaikoilla

4.7.1 Yritystoiminta

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa

- ♦ arvioida oman osaamisensa (tuotteen tai palvelun) tuotteistamismahdollisuuksia
- ♦ selvittää perustettavan yrityksen liiketoimintaympäristöä
 - kartoittaa ja hankkia yhteistyöyrityksiä ja -kumppaneita
 - etsiä, tunnistaa ja arvioida yrityksen toimintamahdollisuuksia
- ♦ valita taloudellisesti kannattavan liikeidean sekä kehittää toiminta-ajatuksen
- ♦ laatia yritykselle liiketoimintasuunnitelman
 - suunnitella yrityksen talouden hoidon ja selvittää yrityksen toiminnan edellyttämät resurssit
 - esitellä liiketoiminta- ja taloussuunnitelman yritysneuvontapalveluiden tuottajille ja rahoittajille
 - neuvotella yrityksen toimintamahdollisuuksista ja rahoituksesta
 - suunnitella yrityksen tuotteiden valmistamisen tai palvelun tarjonnan
 - tehdä ja raportoida markkinointisuunnitelman ja päättää markkinointitoimenpiteistä
 - tehdä yrityksen tarvitsemat logistiset ratkaisut
 - tehdä yrityksen riskienhallinta-analyysin
 - suunnitella kannattavan liiketoiminnan toteutuksen ja ydintehtävät
- ♦ valita yritysmuodon, perustaa yrityksen ja lopettaa sen toiminnan.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| 1. Työprosessien hallinta | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oman työn suunnittelu ja suunnitelmien tekeminen | suunnittelee opastettuna yrityksen toiminnan | suunnittelee yrityksensä toimintaa ja toimii oma-aloitteisesti ja vastuullisesti | suunnittelee yrityksensä toimintaa innovatiivisesti ja toimii oma-aloitteisesti, vastuullisesti ja kannustavasti |

| | | | |
|-----------------------------|--|--|--|
| Työn kokonaisuuden hallinta | etenee opastettuna työssään järjestelmällisesti | etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti | etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti |
| | hankkii opastettuna yhteistyöryhtymän | hankkii yhteistyötahoja ja toimii yhteistyöverkostoissa | hankkii yhteistyötahoja ja hyödyntää yhteistyöverkostoja toiminnan kehittämisessä |
| Laadukas toiminta | toimii työnsä asetettujen laatu- ja muuttamistavoitteiden mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annetun palautteen perusteella | toimii asetettujen laatu- ja muuttamistavoitteiden mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa | toimii asetettujen laatu- ja muuttamistavoitteiden mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi |
| | toimii palveluhenkisesti. | toimii palveluhenkisesti ja asiakastytyväisyyttä edistävasti. | toimii palveluhenkisesti ja asiakastytyväisyyttä edistävasti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Teknologian ja tietotekniikan hallinta | käyttää tavanomaisia yrityksensä perustamisessa tarvittavia työvälineitä, kuten laitteita ja koneita, tietokonetta ja ohjelmistoja | käyttää yrityksen perustamisessa tarvittavia työvälineitä, kuten laitteita ja koneita, tietokonetta ja ohjelmistoja | käyttää itsenäisesti yrityksen perustamisessa tarvittavia työvälineitä, kuten laitteita ja koneita sekä tietokonetta ja ohjelmistoja. |
| | toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti. | toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti. | toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|---|---|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Tuotteistamismahdollisuuksien arviointi | hyödyntää opastettuna tuotteistamisessa oman alan mahdollisuuksia yritystoimintaan | hyödyntää tuotteistamisessa oman alan tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan | hyödyntää tuotteistamisessa oman alan tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan |
| | etsii opastettuna erilaisista verkostoista saatavaa tietoa | etsii erilaisista verkostoista saatavaa tietoa | hyödyntää eri verkostoista saatavaa tietoa |
| | kartoittaa ohjattuna alalla toimivia yrityksiä ja tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan | kartoittaa alalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan | kartoittaa alalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan |
| Liiketoimintaympäristön selvittäminen | seuraa ohjattuna alan kehitystä yritystoiminnan aloittamisen kannalta | seuraa alan kehitystä yritystoiminnan aloittamisen kannalta | seuraa alan kehitystä ja kehitysnäkymiä yritystoiminnan aloittamisen kannalta |
| | arvioi opastettuna mahdollisuuksiaan yrittäjänä | arvioi mahdollisuuksiaan yrittäjänä | arvioi itsenäisesti mahdollisuuksiaan yrittäjänä ja asettaa itselleen kehittämistavoitteita |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Liikeidean valinta | selvittää opastettuna perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia | selvittää ja raportoi perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia | selvittää ja raportoi perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia |
| | hakee ohjattuna tietoa keskeisiltä viranomaisilta | hakee tietoa keskeisiltä viranomaisilta | hakee itsenäisesti tietoa keskeisiltä viranomaisilta |
| | hankkii ohjattuna yrityksensä toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan, myydään ja talous hoidetaan | hankkii yrityksensä toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan, markkinoidaan, myydään ja talous hoidetaan | hyödyntää yrityksensä toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa siitä, miten tuote tai palvelu tuotetaan, markkinoidaan, myydään ja talous hoidetaan |
| Liiketoimintasuunnitelman laatiminen | hankkii ohjattuna yrityksensä logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa | hankkii yrityksensä logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa | hyödyntää yrityksensä logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa |
| | käyttää ohjattuna yrityksensä riskienhallinta-analyysissä tarvittavaa tietoa | käyttää yrityksensä riskienhallinta-analyysissä tarvittavaa tietoa | soveltaa yrityksensä riskienhallinta-analyysissä tarvittavaa tietoa |
| | hankkii ohjattuna tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut | hankkii tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut | hankkii tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut |
| | hankkii ohjattuna tietoa yrittäjän osuudesta kirjanpidossa ja tuloksen tulkinnasta | hankkii tietoa yrittäjän osuudesta kirjanpidossa ja yrityksen tuloksen tulkinnasta | hankkii tietoa yrittäjän osuudesta kirjanpidossa ja yrityksen tuloksen ja taseen tulkinnasta |
| | hakee ohjattuna tietoa keskeisistä tuotteista, palveluista ja sopimuksia koskevista säädöksistä | hakee tietoa keskeisistä tuotteista, palveluista ja sopimuksia koskevasta lainsäädännöstä ja säädöksistä | soveltaa keskeistä tuotteita, palveluista ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä ja muita säädöksiä |
| Yritysmuodon valinta sekä yrityksen perustaminen ja lopettaminen | valitsee ohjattuna yritykselle yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamis- ja lopettamisasiakirjat. | valitsee yritykselle yritysmuodon, laatii yrityksen perustamis- ja lopettamisasiakirjat. | valitsee yritykselle yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamis- ja lopettamisasiakirjat. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--------------------------------------|---|---|--|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija tai tutkinnon suorittaja | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu | tekee ohjattuna päätöksiä | tekee valintoja ja päätöksiä | tekee perusteltuja ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä yrityksen toiminnan kehittämiseksi |
| | arvioi opastettuna omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä | arvioi omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä | arvioi oma-aloitteisesti omaa toimintaansa ja työnsä sekä yritystoiminnan etenemistä |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | neuvottelee opastettuna yhteistyöstä sidosryhmien kanssa | neuvottelee yhteistyöstä sidosryhmien kanssa | neuvottelee innovatiivisesti yhteistyöstä sidosryhmien kanssa |

| | | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| Ammattietiikka | noudattaa ohjattuna yritystoiminnan suunnittelussa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja | noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja | noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa taloudellisia, sosiaalisia ja kestävän kehityksen mukaisia arvoja |
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky | tekee ohjattuna suunnitelmia alansa työturvallisuusohjeiden noudattamisesta yrityksessään | tekee suunnitelmia alansa työturvallisuusohjeiden noudattamisesta yrityksessään | tekee oma-aloitteisesti suunnitelmia alansa työturvallisuusohjeiden noudattamisesta yrityksessään |
| | tekee ohjattuna suojautumissuunnitelmia työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista. | tekee suojautumissuunnitelmia yrityksessä tehtävään työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista. | tekee suojautumissuunnitelmia oma-aloitteisesti yrityksessä tehtävään työhön ja työympäristöön liittyvistä vaaroista. |

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa suunnittelemalla oman alansa yrityksen toiminnan ja toimimalla yhteistyössä yhteistyö- tai partneriyrityksen ja eri sidosryhmien kanssa.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan kokonaan

- ◆ työprosessin hallinta
- ◆ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta
- ◆ työn perustana olevan tiedon hallinta
- ◆ elinikäisen oppimisen avaintaidot.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytöllä tai tutkintotilaisuuksissa osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

4.7.2 Tutkinnon osat ammatillisista tutkinnoista (amatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot, erikoisammattitutkinnot)

1. Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista

Liiketalouden perustutkintoon voidaan opiskelijan tai tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman kautta yksilöllisesti sisällyttää tutkinnon osia ammatillisista perustutkinnoista. Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen kyseisen

tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja liiketalouden perustutkinnon, merkonomi tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen tutkinnon osan osaksi liiketalouden perustutkintoa todistuksen perusteella.

2. Tutkinnon osat ammattitutkinnoista

Liiketalouden perustutkintoon voidaan opiskelijan tai tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman kautta yksilöllisesti sisällyttää tutkinnon osia ammattitutkinnoista.

Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. ammattitutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla sellainen on.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa todistuksen ammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. ammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja koulutuksen järjestäjä hyväksyy tutkinnon osan opiskelijan tutkintotodistukseen.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen kyseisen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja liiketalouden perustutkinnon, merkonomi tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen tutkinnon osan osaksi liiketalouden perustutkintoa todistuksen perusteella.

3. Tutkinnon osat erikoisammattitutkinnoista

Liiketalouden perustutkintoon voidaan opiskelijan tai tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman kautta yksilöllisesti sisällyttää tutkinnon osia erikoisammattitutkinnoista.

Koulutuksen järjestäjällä tulee olla voimassa oleva ko. erikoisammattitutkinnon järjestämissopimus tai koulutuksen järjestäjä voi ostaa tutkintotilaisuudet sellaiselta koulutuksen järjestäjältä, jolla sellainen on.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa todistuksen erikoisammattitutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja koulutuksen järjestäjä hyväksyy tutkinnon osan opiskelijan tutkintotodistukseen.

Näyttötutkintojärjestelmässä todistuksen kyseisen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta ja liiketalouden perustutkinnon, merkonomi tutkintotoimikunta hyväksyy kyseisen tutkinnon osan osaksi liiketalouden perustutkintoa todistuksen perusteella.

4.7.3 Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa

Koulutuksen järjestäjä voi tarjota hyväksymässään opetussuunnitelmassa opiskelijalle mahdollisuuden suorittaa ammatillista osaamista yksilöllisesti syventäviä tutkinnon osia, jotka vastaavat työelämän alueellisiin ja paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin ja opiskelijan ammattitaidon syventämistarpeisiin. Tutkinnon osat on nimettävä ja niihin on laadittava ammattitaitovaatimukset, arviointia varten arviointikriteerit ja ammattitaidon osoittamistavat.

4.8 OPINNÄYTE AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

Ammattitaitoa osoittava opinnäyte sisältyy vain ammatilliseen peruskoulutukseen.

Opiskelija suunnittelee ja tekee omaa osaamistaan kokoavan opinnäytteen, joka voi olla esimerkiksi tuote, työnäyte, portfolio tai esitys. Opiskelija tunnistaa keskeiset ammatilliset vahvuutensa ja kehittää opinnäytettä tehdessään luovuuttaan, innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Hän esittelee ja arvioi opinnäytteensä sekä sen suunnittelun ja toteutuksen. Opiskelija edistää opinnäytteellä omaa työllistymistään.

Koulutuksen järjestäjä päättää opinnäytteen toteutustavan.

AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVIEN TUTKINNON OSIEN, 20 OV (YHTEISET OPINNOT) TAVOITTEET JA ARVIOINTI AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

5.1 PAKOLLISET TUTKINNON OSAT

5.1.1 Äidinkieli, 4 ov

5.1.1.1 ÄIDINKIELI, SUOMI

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- ♦ hallitsee työelämässä tarvittavat tekstitaidot
- ♦ osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä
- ♦ ymmärtää liike-elämään ja julkishallintoon liittyvien tekstien keskeiset käsitteet, olennaisen sisällön ja tarkoituksen
- ♦ hankkii eri tavoilla tietoa eri lähteistä sekä välittää sitä suullisesti ja kirjallisesti
- ♦ tulkitsee erilaisia tekstilajeja ja kaunokirjallisuutta
- ♦ arvioi omaa äidinkielen taitoaan ja kehittää sitä jatkuvasti
- ♦ osaa toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, esimerkiksi asiakaspalvelu- ja ryhmäviestintätilanteissa
- ♦ hallitsee liiketalouden ja kaupan alan erilaiset puheviestintätilanteet, esimerkiksi asiakaspalvelun, tuote-esittelyn, puhelinpalvelun ja opinnäytteen esittelyn
- ♦ osaa laatia liike-elämän ja julkishallinnon tavallisimmat asiakirjat, esimerkiksi raportit, tiedotteet ja kaupanteon ja kokousten asiakirjat
- ♦ osaa toimia työnhakutilanteessa ja laatia työpaikanhakuun liittyvät asiakirjat
- ♦ hyödyntää liike-elämän ja julkishallinnon ammattilehtiä ja muita viestintävälineitä
- ♦ käyttää mediaa kriittisesti ja tuntee lähteiden käytön periaatteet
- ♦ kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja osallistuu rakentavasti työpaikansa viestintään.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-----------------------|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tiedonhankinta | hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä | hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä | hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta |
| Tekstien ymmärtäminen | ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisen tekstin päätarkoituksen ja osaa yhdistää sen tietoja omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa | ymmärtää tekstin tarkoituksen ja pääsisällön sekä osaa yhdistää ja vertailla sen yksityiskohtia omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa suhteuttaen | ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman että yksityiskohtien merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa |
| Kirjallinen viestintä | kirjoittaa ohjatusti ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä | kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä | kirjoittaa tavoitteellisesti ja työstää tekstejään oman arvioinnin ja palautteen pohjalta |
| | tuntee oikeinkirjoituksen perusasioita | käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä | hallitsee kielenkäytön perusnormit sekä hioo tuottamiensa tekstien kieli- ja ulkoasua |
| | laatii ohjatusti ja mallin mukaan asiakirjat | laatii asianmukaiset asiakirjat | laatii asianmukaisia asiakirjoja ja osaa soveltaa asiakirjamalleja |
| | käyttää mallin mukaan tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia | käyttää tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia ja muutakin tekstilajitietämystään | soveltaa tekstilajin vaatimuksia omissa teksteissään |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | toimii asiallisesti vuorovaikutustilanteissa mm. työnhakutilanteessa | toimii asiallisesti ja kohteliaasti vuorovaikutustilanteissa mm. työnhakutilanteessa | toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakaslähtöisesti, joustavasti ja vakuuttavasti |
| | osallistuu keskusteluun käyttämällä puheenvuoroja | osallistuu keskusteluun ja vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin | osallistuu aktiivisesti ja rakentavasti keskusteluun ja kantaa osaltaan vastuuta viestintäilmapiiiristä |
| | perustelee mielipiteensä | perustelee monipuolisesti mielipiteensä ja väitteensä | perustelee monipuolisesti näkemyksiään sekä arvioi vaikuttamispyrkimyksiä |
| | osaa pitää lyhyen esityksen | saa puhuessaan kontaktin kuulijoihinsa ja osaa rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata | pystyy puhuessaan ylläpitämään vuorovaikutusta, osaa havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi |
| Mediaosaaminen | tuntee ammattialansa keskeiset mediat | käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä | hyödyntää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä |
| | noudattaa ohjatusti tekijänoikeuksia | tuntee tekijänoikeudet oikeutena ja velvoitteena, noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä | osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan |
| Kielen ja kulttuurin tunteminen | tunnistaa oman kielen ja kulttuurienvälisen viestinnän merkityksen | ottaa huomioon kulttuurienvälisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan | soveltaa kulttuurienvälistä viestintää ja omaa kulttuuriosaamistaan sekä toimii suvaitsevasti |
| | käyttää kirjallisuutta ja muita taidemuotoja elämyksellisesti. | osaa eritellä kirjallisuutta ja muita taidemuotoja. | osaa analysoida ja tulkita kirjallisuutta ja muita taidemuotoja. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 7. Estetiikka, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kieli, tekstit ja vuorovaikutus* (ÄI1), *Tekstien rakenteita ja merkityksiä* (ÄI2), *Tekstit ja vaikuttaminen* (ÄI4) sekä jokin seuraavista *Kirjallisuuden keinoja ja tulkintaa* (ÄI3), *Teksti, tyyli ja konteksti* (ÄI5), *Kieli, kirjallisuus ja identiteetti* (ÄI6) tai *Puheviestinnän taitojen syventäminen* (ÄI7) korvaavat *Äidinkieli, suomi* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.1.2 ÄIDINKIELI, RUOTSI

Ruotsinkielisessä koulutuksessa äidinkielen opintojen tavoitteet ja arviointikriteerit vastaavat suomi äidinkielenä opintojen tavoitteita ja arviointikriteerejä. Äidinkielen opinnot korvaavat näin toinen toisensa osaamisen tunnustamisessa.

5.1.1.3 ÄIDINKIELI, SAAME

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ hankkii monipuolisia kielellisiä ja kirjallisia kokemuksia saamen kielessä
- ♦ ymmärtää kielellisiä juuriaan ja oman kielellisen identiteettinsä kehittymistä
- ♦ tunnistaa kielen ja kulttuurin merkityksen työyhteisön toiminnalle
- ♦ perehtyy saamenkieliseen kertomaperinteeseen ja sen merkitykseen saamelais-ten kielelle ja kulttuurille
- ♦ hankkii tietoa eri saamenkielisistä lähteistä sekä välittää sitä kirjallisesti ja suul-lisesti
- ♦ laajentaa kokemus- ja yhteistyöpiiriä saamen kielessä myös ammattialansa Pohjoismaissa ja Venäjällä asuviin saamenkielisiin kollegoihin
- ♦ ymmärtää monikulttuurisuuden ja monikielisyys merkityksen sekä kehittää kielellistä ja kulttuurista suvaitsevaisuuttaan
- ♦ laatii ammattinsa ja yhteisön tavallisimmat kirjalliset työt saamen kielellä
- ♦ laatii raportin ja työpaikanhakuun liittyvät asiakirjat saamen kielellä
- ♦ osaa toimia työnhakutilanteissa ja muissa liiketalouden ja kaupan alan pu-heviestintätilanteissa esimerkiksi asiakaspalvelussa, tuote-esittelyssä ja puhelin-palvelussa
- ♦ osaa toimia erilaisissa liike-elämän ja julkishallinnon vuorovaikutustilanteissa, esimerkiksi asiakaspalvelu- ja ryhmäviestintätilanteissa, saamen kielellä
- ♦ osaa viestiä ja olla vuorovaikutuksessa saamen kielellä, niin että hän voi osallis-tua työelämään, toimia aktiivisena kansalaisena ja harrastaa jatko-opintoja
- ♦ arvioi omaa äidinkielen taitoaan.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|----------------------------------|---|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Kielen ja kulttuurin tunteminen | tuntee saamenkulttuurin keskeiset piirteet | tuntee kansallisen saamen kielen taustaa ja kulttuurin muodostusta | vahvistaa ja kehittää omaa kielellistä identiteettiään |
| | käyttää ohjatusti saamen kielen kertomaperinnettä | tuntee saamenkulttuuria ja perehtyy sen ominaislaatuun, mm. kertomaperinteeseen | käyttää saamen kielen kertomaperinnettä ja tuntee sen kautta saamelaisen historiaa |
| | tunnistaa kielten ja kulttuurien moninaisuuden ja merkityksen | ottaa toiminnassaan huomioon eri kielten ja kulttuurien merkityksen viestintätilanteissa | tunnistaa saamen ja suomen kielen yhteisiä juuria |
| Tiedonhankinta ja mediaosaaminen | hyödyntää ohjatusti alansa ammattilehtiä ja muita viestintävälineitä | käyttää alan keskeisiä viestintävälineitä | hankkii ja analysoi itseään rikastuttavia kokemuksia hyödyntämällä erilaisia viestintävälineitä |
| | tuntee keskeiset mediat, joita ammattialalla käytetään | tunnistaa median erilaisia vaikutuskeinoja ja arvioi niitä | hyödyntää monipuolisesti alansa keskeisiä mediasisältöjä ja tekee mediakriittisiä tulkintoja |
| Tekstien -ymmärtäminen | ymmärtää saamenkielisen tekstin päätarkoituksen ja osaa yhdistää sen tietoja omaan kokemuksiinsa ja tietoihinsa | ymmärtää saamenkielisen tekstin tarkoituksen ja pääsisällön sekä osaa yhdistää ja vertailla sen yksityiskohdista omaan kokemuksiinsa ja tietoihinsa suhteuttaen | ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa |
| Kirjallinen viestintä | osaa saamen kielen oikeinkirjoituksen perusasiat | käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä | suunnittelee kirjoittamistaan tavoitteen mukaisesti sekä työstää tekstiään oman ja toisten arvion perusteella |
| | kirjoittaa aiheesta kokonaisen virkkeen ja tietotekniikkaa hyödyntäen | laatii sisällöltään ja ulkoasultaan perustellun tekstin, joka vastaa otsikkoa ja tarkoitusta | laatii sisällöltään monipuolisen ja rakenteeltaan selkeän ja johdonmukaisen tekstin |
| | | viestii kirjallisesti tilanteen vaatimalla tavalla | laatii ammattinsa ja yhteisönsä kirjallisia töitä saamen kielellä |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | toimii vuorovaikutustilanteissa asiallisesti | toimii vuorovaikutustilanteissa asiallisesti ja kohteliaasti | toimii vuorovaikutustilanteissa joustavasti ja vakuuttavasti |
| | osallistuu keskusteluun käyttämällä puheenvuoron | osallistuu keskusteluun ja vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin | osallistuu aktiivisesti ja rakentavasti keskusteluun |
| | pitää lyhyen esityksen. | saa puhuessa kontaktin kuulijoihinsa ja rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata. | ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta, havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kieli, tekstit ja vuorovaikutus* (ÄIS1), *Tekstien rakenteita ja merkityksiä* (ÄIS2), *Vaikuttamisen keinoja* (ÄIS4) ja lisäksi *joikin seuraavista Kaunokirjalliset tekstit* (ÄIS3), *Teksti, tyyli ja konteksti* (ÄIS5), *Kieli, kirjallisuus ja identiteetti* (ÄIS6) tai *Puheviestintä* (ÄIS7) korvaavat *Äidinkieli, saame*-opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.1.4 ÄIDINKIELI, VIITTOMAKIELI

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ osaa harjoittaa viittomakielellä liike-elämän ja julkishallinnon alaan liittyviä taitoja
- ♦ arvostaa viittomakielen taitoa osana omaa identiteettiään
- ♦ toimii viittomakielisissä sekä puhuttua ja kirjoitettua kieltä käyttävissä vuorovaikutustilanteissa
- ♦ osaa viestiä ja olla vuorovaikutuksessa viittomakielellä työelämässä, aktiivisena kansalaisena ja harjoittaa jatko-opintoja
- ♦ osaa viestiä siten, että sosiaalinen vuorovaikutus, oppiminen ja työelämässä menestyminen ovat mahdollisia.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Kielen ja kulttuurin tunteminen | ymmärtää viittomakielisen yhteisön aseman monikielissä suomalaisessa yhteiskunnassa | vertailee viitottua ja puhutua kieltä käyttävien kulttuurien kommunikaatiota | tuntee hyvin viittomakielisen yhteisön taustan ja osaa edustaa vähemmistö-kulttuuriaan monikielisessä valtakulttuurissa |
| | tunnistaa viitotun ja puhutun kielen ominaispiirteet | käyttää hyväkseen viitotun ja puhutun kielen ominaispiirteitä | vahvistaa ja kehittää omaa kielellistä identiteettiään ja ammattialan viittomia |
| Viittomakielen -kieliefiedon -tunteminen | tuntee viittomakielien perusrakenteen | nimeää oman äidinkielenä peruspiirteitä ja analysoi omaa kielenkäyttöään suhteessa muihin | hallitsee viittomakielien perusrakenteen |
| | käyttää ohjatusti viittomakielien sanakirjoja | käyttää itsenäisesti viittomakielten sanakirjoja | etsii monipuolisesti tietoja viittomakielten sanakirjoista ja oppikirjoista |
| | tunnistaa viittomakielien eri muotoja (yleis- ja puhekielen tilanteet) | pohtii viittomakielisten tekstien tavoitteellista sisältöä | tuntee viittomakielien kielelliset ominaispiirteet |
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | käyttää ammattiin liittyviä viittomia ohjatusti | hallitsee yleisviittomiston ja tietää ammattiin liittyvän viittomiston | tuntee hyvin ammattiin liittyvän viittomiston ja ammatilliseen identiteettiin kuuluvat kielelliset ominaispiirteet |
| | toimii asiallisesti vuorovaikutustilanteissa | osallistuu keskusteluun ja vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin | käyttää rakenteeltaan sujuvaa ja ilmaisultaan rikasta viittomakieltä monipuolisesti |
| | lukee viittomakielisiä (videoituja) tekstejä | selittää ammattialaan liittyviä seikkoja viittomakielellä esityksessä tai muille suunnatuissa ohjeissa | lukee viittomakielisiä tekstejä kriittisesti ja käyttää saamiaan uusia tietoja hyväkseen |
| | tuottaa ja ymmärtää viittomakieltä | tuottaa lyhyitä viittomakielisiä esityksiä ja käyttää viittomakieltä keskusteluissa | ylläpitää puhuessaan vuorovaikutusta sekä tuottaa viittomakielisiä esityksiä |
| | pitää lyhyen esityksen viittomakielellä | toimii erilaisissa ympäristöissä viittomakielisten ja kuulevien kanssa | hyödyntää esityksissä viittomakielisten kulttuurissa esiintyviä ilmaisu- ja esiintymistapoja |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Opiskelutaitojen ja apuvälineiden käyttäminen | osaa käyttää viittomakielen tulkkia kahdenkeskisissä keskustelutilanteissa | tietää, miten ja milloin tulkkia käytetään | osaa käyttää viittomakielen tulkkia sujuvasti eri tilanteissa |
| | käyttää ammattikirjallisuutta ja työohjeita ohjattuna viittomakielen avulla | käyttää tiedonhakua sujuvasti ja etsii tietoa omatoimisesti erilaisista lähteistä | tulkitsee saamaansa tietoa eri näkökulmista ja välittää sitä viittomakielellä eteenpäin |
| | käyttää muistitekniikoita ohjautusti ammattialan työtehtävissä | käyttää erilaisia oppimisstrategioita viittomakielen opiskelussa | hyödyntää eri oppimisstrategioita viittomakielen opiskelussaan |
| | hallitsee viestintäteknologian perusteet ja tiedonhakutaidot. | tuottaa yksinkertaisia esityksiä viestintävälineillä. | käyttää viestintävälineitä monipuolisesti viittomakielisten esitysten tuottamisessa. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kieli, tekstit ja vuorovaikutus* (ÄIV1), *Tekstien rakenteita ja merkityksiä* (ÄIV2), *Tekstit ja vaikuttaminen* (ÄIV4) ja jokin seuraavista *Kirjallisuuden keinoja ja tulkintaa* (ÄIV3), *Teksti, tyyli ja konteksti* (ÄIV5), *Kieli, kirjallisuus ja identiteetti* (ÄIV6) tai *Puheviestinnän taitojen syventäminen* (ÄIV7) korvaavat *Äidinkieli, viittomakieli* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.1.5 ÄIDINKIELI, OMA ÄIDINKIELI VIERASKIELISILLÄ OPISKELIJOILLA

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ lukee, kirjoittaa ja ilmaisee itseään oman äidinkiellensä avulla
- ♦ ymmärtää kielellisiä juuriaan ja oman kielellisen identiteettinsä kehittymistä
- ♦ käyttää sekä omaa kieltään että suomen kieltä eri yhteyksissä
- ♦ hankkii eri tavoilla tietoa eri lähteistä sekä välittää sitä suullisesti ja kirjallisesti
- ♦ osaa kielellisesti viestiä ja olla vuorovaikutuksessa, jotta hän voi osallistua liiketalouden ja kaupan alan työelämään, toimia aktiivisena kansalaisena ja harjoittaa jatko-opintoja
- ♦ osaa toimia monikulttuurisessa yhteiskunnassa ja ammatillisissa yhteyksissä arvostaen omaa kieltään ja samalla suomalaisuutta.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Kielen ja kulttuurin tunteminen | hahmottaa oman kiелensä kirjoitustavat | lukee ja kirjoittaa omalla kielellään lyhyitä tekstejä | lukee monipuolisia tekstejä omalla kielellään ja kirjoittaa erilaisia tarkoituksia varten |
| | osaa kertoa oman kieliympäristönsä ja kulttuurinsa keskeisistä piirteistä | tutustuu käytännössä oman kiелensä ja kulttuuripiirinsä kirjallisuuteen | tuntee oman äidinkiелensä rakennetta ja oikeakiелisyyttä |
| | osaa nimetä oman kiелensä kulttuurisia juuria | tuntee oman kiелensä kulttuurisia juuria ja kiелisukulaisuussuhteita | saavuttaa vahvan kulttuurisen identiteetin ja säilyttää kulttuurisiteensä siihen ympäristöön, jossa on kasvanut |
| | | tuntee äidinkiелensä käyttömahdollisuuksia ja vaihtelua omalla kielialueellaan | on kiinnostunut äidinkiелestä ja omasta kiелitautastaan ja on motivoitunut kehittämään äidinkiелentaitoaan edelleen |
| Tiedonhankinta ja mediaosaaminen | tuntee oman kiелensä tärkeimpiä viestintäkanavia | hankkii tietoja eri viestintävälineitä hyödyntäen omalla äidinkiелellä (esim. sanakirjat, tietoverkot) | hankkii tietoja eri viestintävälineitä hyödyntäen omalla äidinkiелellä ja vertailee kriittisesti eri lähteitä |
| Vuorovaikutus ja työelämän kiелenkäyttötilanteissa toimiminen | osaa pitää lyhyen esityksen omalla äidinkiелellä | osaa viestiä ymmärrettävästi omalla äidinkiелellä ammattialan asioista | laatii erilaisia tekstejä oman kulttuurinsa viestintätraditiota noudattaen ja käyttää suullista äidinkiелentaitoaan aktiivisesti |
| | tuntee puheilmaisun muotoja omassa ja suomalaisessa kulttuurissa | vertailee oman kiелensä ja suomen kiелен käyttöä | vertailee omaa kieltään ja suomen kieltä puhuvien kommunikaatiota |
| | ilmaisee itseään suullisesti kulttuuripiirinsä yhteisössä tavallisimmissa kiелenkäyttötilanteissa. | käyttää omalla kielellään ammattialansa keskeisiä käsitteitä ja ottaa osaa keskusteluun omalla kieli-alueellaan | laajentaa sanavarastoaan ammattialalla ja kehittää ammatitaitoaan tarvittaessa omalla kielellään |
| | | ymmärtää kaksikiелisyyden merkityksen omalle työ- leelle. | osaa toimia oman kulttuurinsa parissa vastaavassa ammatissa. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Oma äidinkieli ja sen käyttö* (ÄIM1) ja *Kielialueen kulttuuri* (ÄIM3), *Viestintä ja yhteiskunta* (ÄIM4), *Tiedon maailma* (ÄIM6) korvaavat *Äidinkieli, oma äidinkieli vieraskielisillä opiskelijoilla* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.1.6 ÄIDINKIELI, SUOMI TOISENA KIELENÄ

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ hallitsee sellaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot, että hänellä on riittävät valmiudet työelämään, aktiiviseen kansalaisuuteen ja jatko-opintoihin
- ♦ ymmärtää suomenkielisen suullisen viestinnän keskeiset sisällöt ja seuraa vai-vattomasti opinnoissa käsiteltävää asiaa sekä kykenee osallistumaan työskentelyyn
- ♦ ymmärtää kirjallisen oppimateriaalin keskeiset sisällöt ja pystyy käyttämään niitä opinnoissa etenemiseen
- ♦ saa virikkeitä ja elämyksiä tutustuessaan kirjallisuuteen ja erilaisiin tekstilajeihin suomeksi ja mahdollisuuksien mukaan äidinkielellään
- ♦ tuottaa asiakirjoja ja muita tekstejä esimerkkinä raportit, tiedotteet sekä kaupanteon ja kokousten asiakirjat
- ♦ hallitsee suomen kielen keskeiset rakenteet sekä liike-elämän ja julkishallinnon ammattisanaston ja sanontatavat
- ♦ osaa toimia ammatissaan suomalaisen työelämän ja yhteiskunnan keskeisten toimintatapojen mukaan
- ♦ hakee tietoa eri lähteistä, käyttää sanakirjoja ja tekee muistiinpanoja itsenäisesti sekä käyttää kirjallista ja tietoverkoissa olevaa aineistoa kielitaitonsa kehittämiseksi ja opintojensa edistämiseksi.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tiedonhankinta | hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä | hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä | hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta |
| Tekstien ymmärtäminen | ymmärtää lyhyitä käytännönläheisiä tekstejä, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia sekä ammattialansa sisältöjä käsitteleviä tekstejä | ymmärtää tekstejä oman alansa tai yleisistä aiheista sekä jonkin verran päättelyä vaativia tekstejä, osaa etsiä ja yhdistellä tietoja useammasta muutaman sivun pituisesta tekstistä | ymmärtää itsenäisesti tekstejä myös abstrakteista aiheista, jotka voivat liittyä myös oman alan työhön ja työturvallisuuteen, hahmottaa nopeasti tekstin sisällön ja sen tarpeellisuuden ja soveltaa sitä erilaisiin tehtäviin |
| Kirjallinen viestintä | kirjoittaa lyhyen, sidosteisen tekstin tutuista aiheista tavallisimmissa kirjallisen viestinnän muodoissa sekä hallitsee yleisissä ja ammatillisissa tilanteissa tarvittavien tekstien laadintaan riittävän sanaston ja rakenteet | kirjoittaa tekstejä sekä tutuista abstrakteista ja oman ammattialansa aiheista, käyttää monenlaisen kirjoittamiseen tarvittavaa sanastoa ja lauserakenteita sekä kirjoittaa ymmärrettävää ja kohtuullisen virheetöntä kieltä | kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä myös abstrakteista aiheista sekä työtehtävistään, yhdistelee tai tiivistää eri lähteistä poimittuja tietoja tekstiinsä, hallitsee laajan sanaston ja vaativia lauserakenteita sekä kielelliset keinot selkeän, sidosteisen tekstin laatimiseksi |
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | ymmärtää opiskelua tai oman alansa työtä käsittelevän puheen ja tavallista sanastoa sisältävän keskustelun | ymmärtää yleisiä aiheita ja asiantietoa sisältävät sekä omaan ammattialaansa liittyvät keskustelut ja hallitsee sanaston | ymmärtää konkreetin ja abstraktin sekä omaa ammattialaa käsittelevän puhutun kielen, erottaa erilaiset puhetyylit ja osaa tiivistää kuulemastaan avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat |
| | kertoo tutuista asioista ja selviytyy epävirallisista keskusteluista sekä viestii ammattialaansa liittyvissä erilaisissa tilanteissa | kertoo tavallisista, konkreetteista aiheista ja selostaa alansa työtehtäviin liittyviä aiheita sekä viestii ja käyttää kohtalaisen laajaa sanastoa, monenlaisia rakenteita ja mutkikkaita lauseita | viestii selkeästi kokemuksiinsa ja ammattialaansa liittyvissä tilanteissa sekä useimmissa käytännöllisissä ja sosiaalisissa tilanteissa sekä muodollisissa keskusteluissa, käyttää kielen rakenteita ja laajahkoa sanastoa |

| | | | |
|---------------------------------|--|--|---|
| Kielen ja kulttuurin tunteminen | tuntee suomalaista yhteiskuntaa, kulttuuria ja ymmärtää kulttuurien välisen viestinnän merkityksen | ymmärtää suomalaisen yhteiskunnan normeja ja työelämän toimintatapoja sekä ottaa huomioon kulttuurien välisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan | soveltaa tietoaan suomalaisen yhteiskunnan normeista ja työelämän toimintatavoista sekä soveltaa kulttuurienvälistä viestintää ja omaa kulttuuriosaamistaan |
| Kielenopiskelu | tuntee erilaisia kielenopiskelun työtapoja ja sanakirjojen ja muiden tietolähteen käytön periaatteita. | soveltaa erilaisia kielenopiskelun työtapoja ja käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä ymmärtämisen avuksi. | soveltaa opiskelussaan erilaisia kielenopiskelun strategioita sekä käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä tuottamistehtävien apuna. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Suomen kielen opintojen tavoitteiden määrittelyssä käytetään Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikkoa, jonka B2.1-taso (itsenäisen kielitaidon perustaso) kuvaa pääpiirteittäin opiskelijan kiitettävää osaamista koulutuksen lopussa. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Perusteet hallintaan* (S21), *Kieli käyttöön* (S22), *Syvämmät tekstitaidot* (S24) ja *Suomalainen kulttuuri* (S25) korvaavat *Äidinkieli, suomi toisena kielenä* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.1.7 ÄIDINKIELI, RUOTSI TOISENA KIELENÄ

Ruotsinkielisessä koulutuksessa *Äidinkieli, ruotsi toisena kielenä* -opintojen tavoitteet ja arviointikriteerit vastaavat *Äidinkieli, suomi toisena kielenä* -opintojen tavoitteita ja arviointikriteerejä.

5.1.1.8 ÄIDINKIELI, SUOMI VIITTOMAKIELISILLE

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ hankkii ja välittää tietoa yksilöllisten lähtökohtiensa mukaan ja kommunikoi suomen kielellä eri tilanteissa
- ♦ osaa ottaa huomioon käytettävissä teksteissä yhteydet työelämän vaatimuksiin sekä kuurojen kulttuuriin ja historiaan
- ♦ tuottaa liike-elämän ja julkishallinnon alalla tarvittavia tekstejä
- ♦ käyttää ammatillista suomen kieltä sekä muita kielellisiä valmiuksiaan toimissaan yhteistyössä kuulevien kanssa
- ♦ vertailee viitotun ja puhutun tai kirjoitetun kielen ilmaisukeinoja ja kielioppeja
- ♦ osaa työskennellä aktiivisesti sekä suomen kieltä että viittomakieltä käyttävissä yhteisöissä ja liike-elämän ja julkishallinnon tehtävissä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-----------------------|--|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tiedonhankinta | hankkii ohjatusti tietoa suomen kielellä | käyttää suomen kieltä ammattialansa tiedonhankinnassa | hankkii itsenäisesti tietoa kirjallisista ja digitaalisista lähteistä ja arvioi niitä kriittisesti |
| Tekstien ymmärtäminen | ymmärtää yleisluontoisen ja ammattialan kirjoitetun tekstin keskeisen sisällön | ymmärtää yleisluonteisen tekstin sisällön ja tyylilajiin ja vertaa kirjakielistä, yleiskielistä ja puhekielistä tekstiä | ymmärtää vaivatta sekä yleisluontoisia että ammattiin liittyviä kirjoitettuja tekstejä |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Kirjallinen viestintä | kirjoittaa yleisistä aiheista ja käyttää ymmärrettävää kieltä | laatii yleisluontoisesta tekstistä lyhyen kirjallisen tiivistelmän | kirjoittaa sujuvasti ymmärrettävää, selvää ja huoliteltua yleiskieltä sekä hallitsee oikeinkirjoitus- ja välimerkkisäännöt |
| | laatii ohjatusti ja mallin mukaan asianmukaiset työnhakuasiakirjat | laatii asianmukaiset työnhakuasiakirjat | laatii omaa osaamista perustelevat asianmukaiset työnhakuasiakirjat |
| | kirjoittaa yleiskieltä niin että selviytyy tutuista viestintätilanteista | osallistuu ymmärrettävästi kirjalliseen viestintään | välittää ja selittää kirjoitettuja tekstejä viittomakielellä kommentoi tekstejä ja tiedonlähteitä kriittisesti |
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | lukee ammatti-, kulttuuri- ja yksityiselämän tekstiesimerkkejä | reagoi asianmukaisesti erilaisiin viesteihin ja pyytää lisätietoja tarvittaessa | välittää määräyksiä ja viestejä ja suoriutuu työtehtävistä suomen kielellä |
| | toimii yhteistyökykyisesti työtehtävissä tarvittaessa apuvälineitä käyttäen | toimii yhteistyökykyisesti tiimin jäsenenä ja osaa välittää viestejä | toimii tiimissä ja viestii ammattimaisesti ja vastuuntuntoisesti sekä kuulevien että kuurojen kanssa |
| Mediaosaaminen | tunnistaa ja havainnoi muuttuvaa mediaympäristöä | seuraa ja arvioi kriittisesti median ilmaisutapoja ja sisältöjä | käyttää sanastoja ja sähköisiä tietokantoja joustavasti tekstin ymmärtämiseen |
| Viittomakielen ja puhutun kielen kieliopin piirteiden tunteminen | tuntee kirjoitetun ja viitotun kielen keskeiset erot. | vertailee keskeisiä puhutulle kielelle luonteenomaisia rakenteita vastaaviin viittomakielen rakenteisiin. | tuntee puhutun suomen kielen toimintaperiaatteen ja muodon ja vertaa vastaaviin viittomakielen rakenteisiin. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kieli, tekstit ja vuorovaikutus* (V21), *Tekstien rakenteita ja merkityksiä* (V22), *Tekstit ja vaikuttaminen* (V24) sekä jokin seuraavista *Kirjallisuuden keinoja ja tulkintaa* (V23), *Teksti, tyyli ja konteksti* (V25), *Kieli, kirjallisuus ja identiteetti* (V26) tai *Puheviestinnän taitojen syventäminen* (V27) korvaavat *Äidinkieli, suomi viittomakielisille* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.1.9 ÄIDINKIELI, ROMANI

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ käyttää romanikieltä ja kulttuuriperintöä vuorovaikutuksen ja ajattelun välineenä romaniyhteisössä ja ammatillisissa yhteyksissä
- ♦ hankkii tietoa eri romanikielisisistä lähteistä
- ♦ hallitsee sellaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot, että hän voi osallistua työelämään, toimia aktiivisena kansalaisena ja hakeutua jatko-opintoihin
- ♦ toimii erilaisissa liiketalouden ja kaupan alan vuorovaikutustilanteissa romanikielellä
- ♦ hallitsee liike-elämän ja julkishallinnon puheviestintätilanteet
- ♦ hallitsee romanikielen keskeiset rakenteet sekä liike-elämän ja julkishallinnon ammattisanaston ja sanontatavat.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---------------------------------|---|---|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Kielen ja kulttuurin tunteminen | tuntee romanikulttuurin keskeiset piirteet sekä analysoi omaa kielenkäyttöään suhteessa muihin | tuntee kansallisen romanikielen taustaa ja kulttuuria sekä vahvistaa ja kehittää omaa kielellistä identiteettiään | ymmärtää omalla kohdallaan kielellisen identiteetin merkityksen ja toimii romanikulttuurin mukaisesti |
| Tiedon hankinta | hakee ohjatusti tietoa selkeistä romanikielisisistä teksteistä | hakee monenlaista tietoa selkeistä romanikielisisistä teksteistä | hallitsee romanikielellä olemassa olevat lähteet ja materiaalit ja hyödyntää niitä kirjoituksissaan |
| Tekstin ymmärtäminen | ymmärtää romanikielisen tekstin päätarkoituksen ja osaa yhdistää sen tietoja omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa | ymmärtää pääpiirteissään romanikielisen asiatekstin ja tuottaa erilaisia romanikielisiä tekstejä | ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | osallistuu ymmärrettävästi kirjalliseen ja suulliseen viestintään työpaikalla | viestii romanikielellä suullisesti ja kirjallisesti tilanteen vaatimalla tavalla | viestii romanikielellä suullisesti ja kirjallisesti tilanteen vaatimalla tavalla ja kehittää taitojaan palautteen perusteella |
| | | reagoi asianmukaisesti erilaisiin viesteihin ja pyytää lisätietoja tarvittaessa | selviytyy luontevasti romanikielellä erilaisissa tilanteissa |
| Romanikielen kielitiedon tunteminen | hallitsee riittävän sanavaraston tutuista asioista romanikielellä. | käyttää kielen muotoja melko varmasti sekä suullisessa että kirjallisessa viestinnässä. | käyttää sujuvaa romanikielen lause- ja virkerakennetta. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Kielipohjan vahvistaminen* (ÄIR1) ja *Kielitaidon laajentaminen lähipiirin ulkopuolelle* (ÄIR2), *Romanikieli ja -kulttuuri nyky-yhteiskunnassa* (ÄIR6) ja jokin seuraavista kursseista *Romanien suullinen ja kirjallinen perinne* (ÄIR3), *Romanikielen ja -kulttuurin historia ja levinneisyys* (ÄIR4), *Romanien kirjallisuus ja muu taide* (ÄIR5) tai *Romanikielen puhetaito ja puhelukulttuuri* (ÄIR7) korvaavat *Äidinkieli, romani* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinon osissa (yhteiset opinnot) .

5.1.2 Toinen kotimainen kieli

5.1.2.1 TOINEN KOTIMAINEN KIELI, RUOTSI, 1 OV

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ selviytyy liiketalouden ja hallinnon alan rutiininomaisista työtehtävistä ja arkipäivän tilanteista toisella kotimaisella kielellä
- ♦ ymmärtää molempien kansalliskielten ja kulttuurin merkityksen monikulttuurisessa Suomessa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tiedon hankinta | tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet | käyttää sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä | käyttää sanakirjoja, myös sähköisiä, ja muuta lähteaineistöä hankkiakseen lisätietoa omaa alaa käsittelevistä vieraskielisistä yksinkertaisista ohjeistuksista |
| Tekstien ymmärtäminen Kirjallinen viestintä | ymmärtää apuvälineitä käyttäen lyhyiden ja yksinkertaisten omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien kirjallisten viestien sisällön | kirjoittaa mallin mukaan lyhyitä työhön liittyviä tekstejä kuten työ- ja turvallisuusohjeet | kirjoittaa lyhyitä työhön liittyviä muistiinpanoja, ohjeita tai tilauslistoja |
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | kertoo muutamalla sanalla itsestään tai tutuista asioista omassa työssään | selviytyy rutiininomaisista päivittäiseen elämään liittyvistä puhetilanteista, jos puhukumppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaista, keskeistä sanastoa | toimii tavanomaisimmissa viestintätilanteissa sekä kasvotusten että puhelimesta ja tarvittaessa pyytää tarkennusta tai selvennystä |
| Kielen ja kulttuurin merkitys | on tietoinen ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksestä | ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksen kohdatessaan pohjoismaalaisia | ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin aseman monikulttuurisessa Suomessa |
| Kielenopiskelu | tunnistaa omat oppimistrategiansa. | tunnistaa omien oppimistrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia. | kokeilee uusia strategioita ja oppimistapoja. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A1.3–A2.1 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A1.3–A2.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yh-

teinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssi *Arkielämää Pohjoismaissa* (RUA1) tai *Koulu ja vapaa-aika* (RUB1) korvaa *Toinen kotimainen kieli, ruotsi* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.2.2 TOINEN KOTIMAINEN KIELI, SUOMI, 2 OV

Tavoitteet

Opiskelija omaa sellaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot, että hän selviytyy liike-elämän työtehtävistä suomen kielellä ja hän ymmärtää suomenkielen merkityksen työelämässä ja yksityiselämässään.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tiedon hankinta | tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet | hyödyntää ammattisanakirjoja sekä suomenkielisiä tietokantoja | käyttää sanakirjoja, käsikirjoja, hakuteoksia sekä suomenkielistä internetiä tiedon hankinnassa |
| Tekstien -ymmärtäminen ja kirjallinen viestintä | ymmärtää suomen kielellä kirjoitettujen yksikertaisten, työhön tai arkitilanteisiin liittyvien ohjeiden tai ilmoitusten sisällön | ymmärtää suomen kielellä kirjoitettujen työhön tai arkitilanteisiin liittyvien ohjeiden tai ilmoitusten sisällön | lukee vaivatta ja ymmärtää erilaisia ammattiin liittyviä tekstejä sekä käsikirjoja ja seuraa alan tapahtumia suomenkielisistä ammattijulkaisuista sekä yhteiskunnan tapahtumia suomenkielisistä tiedotusvälineistä |
| | kirjoittaa lyhyitä ilmoituksia, täyttää lomakkeita ja kirjoittaa apuvälineitä käyttäen jopa lyhyitä selostuksia suomeksi | kirjoittaa ilmoituksia, kirjeitä sekä tarpeen tullen apuvälineitä käyttäen pidempiäkin selostuksia tai pöytäkirjoja suomeksi | täyttää lomakkeita, kirjoittaa tilauksia, kirjeitä ja raportteja sekä vastaa kirjallisesti kyselyihin suomen kielellä |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | ymmärtää yksinkertaiset ohjeet ja käskytykset jotka liittyvät työhön tai arkitilanteisiin ja pystyy auttavasti kohtaamaan asiakasta tai työtoveria suomen kielellä ja ymmärtää esitettyjä kysymyksiä. | ymmärtää selkeitä ohjeita sekä normaalitempoista puhetta työpaikalla tai puhelimessa, osaa kohdata ja ymmärtää asiakasta tai työtoveria sekä seuraa tiedotusvälineitten välityksellä alan ja yhteiskunnan tapahtumia | ymmärtää jopa nopeassa tempossa erilaisia ohjeistuksia ja keskustelua joka liittyy ammattialaan, osaa kohdata suomenkielisiä asiakkaita rennosti ja ymmärtää heidän tarkoituksia sekä toiveita |
| | palvelee tyydyttävästi suomenkielisiä asiakkaita, selviää jokapäiväisistä tilanteista sekä hoitaa tärkeimmät työtehtävät suomeksi | palvelee suomenkielisiä asiakkaita hyvin, vastaa kysymyksiin ja hoitaa työasioita puhelimitse sekä osallistuu työpaikalla rutiininomaisiin keskusteluihin suomen kielellä | keskustelee vaivatta työtehtävistään suomeksi, osaa kuvata toimintoja ja yksityiskohtia sekä avaa ja käy vaihtelevan tempoista keskustelua suomen kielellä |
| Kielen ja kulttuurin merkitys | ymmärtää suomen kielen hallinnan merkityksen jokapäiväisessä kanssakäymisessä sekä suomenkielisessä työyhteisössä toimiessaan | työskentelee hyvin suomenkielisessä työyhteisössä ja pyrkii määrätietoisesti kehittämään ammattikielen käytössä | osallistuu aktiivisesti suomenkieliseen työyhteisöön ja osoittaa kiinnostusta suomenkieliseen kulttuuriin |
| Kielen opiskelu | tunnistaa omat oppimistrategiansa. | tunnistaa omien oppimistrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia. | kokeilee uusia strategioita ja oppimistapoja. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa B1.2. ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa B1.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Arkielämä ja vapaa-aika* (FINA1) ja joku seuraavista kursseista: *Luonto ja ympäristö* (FINA2), *Kaupankäynti, tekniikka ja viestintä* (FINA3), *Yhteiskunta ja tiedotusvälineet* (FINA4), *Koulutus, ammatti- ja talouselämä* (FINA5) tai *Suomalainen kulttuuri ja kirjallisuus* (FINA6) korvaavat *Toinen kotimainen kieli, suomi* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.3 Vieras kieli

5.1.3.1 VIERAS KIELI, A-KIELI, 2 OV

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- ♦ hallitsee liiketalouden ja kaupan alan keskeiset asiakaspalvelu- ja viestintätilanteet
- ♦ osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tiedonhankinta | hakee tietoa työhönsä liittyvistä materiaaleista ja ohjeista ohjattuna ja sanakirjoja käyttäen | hakee omaa alaa koskevaa tietoa sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä käyttäen | hakee monipuolisesti omaa alaa koskevaa tietoa, soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustelee ratkaisunsa |
| Tekstien ymmärtäminen sekä kirjallinen viestintä | ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä | ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita apuvälineitä käyttäen ja tekee tarkentavia kysymyksiä sekä osaa toimia niiden mukaan | ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita sekä työstä annettua palautetta |
| | kirjoittaa ohjattuna mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä | kirjoittaa mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä | kirjoittaa tavanomaisia henkilökohtaisia viestejä ja lyhyitä tekstejä sekä täyttää yksinkertaisia työhönsä liittyviä asiakirjoja |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä suullisia viestejä ja osaa toimia niiden mukaan | ymmärtää tavanomaisimpia työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä suullisia ohjeita ja osaa toimia niiden mukaan | ymmärtää keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja toimii niiden mukaan |
| | kertoo lyhyesti itsestään ja alansa työtehtävistä vastamalla hänelle esitettyihin kysymyksiin ennakoitavissa olevissa ja tutuissa työtilanteissa | kertoo itsestään ja työtehtävistään siten, että tulee ymmärretyksi ja osallistuu keskusteluun, mikäli keskustelukumppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaisia rakenteita | kertoo tutuissa tilanteissa työpaikastaan ja työstään ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista sekä tarvittaessa ottaa selvää muiden maiden vastaavista asioista sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita |
| Kielen ja kulttuurin tuntemus | on tietoinen opiskelemaansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksestä | ymmärtää opiskelemaansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksen | soveltaa vieraan kielen ja kulttuurin tietojaan ja taitojaan |
| Kielenopiskelu | tunnistaa omat oppimisstrategiansa. | arvioi oppimisstrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia. | vahvistaa oppimistaan kokeilemalla uusia strategioita ja oppimistapoja. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A2.2 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A2.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion A-kielen kurssit *Nuori ja hänen maailmansa* ja *Opiskelu ja työ* korvaavat *Vieras kieli, A-kieli* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.3.2 VIERAS KIELI, B-KIELI, 2 OV

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ selviytyy arkielämän tavanomaisissa palvelutilanteissa
- ♦ osaa toimia ennakoitavissa olevissa ja toistuvissa liiketalouden ja kaupan alan asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa vieraalla kielellä

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tiedonhankinta | tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet | käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä, myös sähköisiä, ymmärtämisen apuna | käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä, myös sähköisiä, tekstin tuottamisen apuna |
| Tekstien -ymmärtäminen sekä kirjallinen viestintä | kirjoittaa ohjatusti ja apuvälineitä käyttäen yksinkertaisia tekstejä, kuten ohjeita, mainoksia tai luetteloja tutuista aiheista | kirjoittaa apuvälineitä käyttäen lyhyitä, yksinkertaisia sanontoja ja lauseita sisältäviä tekstejä, kuten ohjeita, mainoksia tai luetteloja, jotka liittyvät hyvin tuttuihin aiheisiin | kirjoittaa muun muassa yksinkertaisia sanontoja ja lauseita sisältäviä tekstejä, kuten ohjeita, mainoksia tai luetteloja, jotka liittyvät niin yksityis- kuin työelämänkin tuttuihin aiheisiin |
| Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen | pystyy muutamalla sanalla kertomaan itsestään ja työstään, esim. tunnistaa työkaluja, ammattinimikkeitä ja työtehtäviä | esittää yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaa mallin mukaan käsiteltäessä välitöntä, konkreettista ympäristöä ja häntä itseään, kun puhelukumppani puhuu hitaasti ja selkeästi | esittää yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaa käsiteltäessä välitöntä, konkreettista ympäristöä ja häntä itseään, kun puhelukumppani puhuu selkeästi, sekä pyytää tarvittaessa selvennystä viestii suullisesti esimerkiksi esittäytyessään sekä arkipäivän ja työelämän tutuissa tilanteissa |
| Kielen ja kulttuurin tuntemus | tunnistaa ja erottaa uusia äänneitä ja merkkejä | kirjoittaa uusia merkkejä ja tuottaa uusia äänneitä | edistää uuden kielen oppimista vertaamalla jo opittuihin kieliin |

| | | | |
|----------------|-------------------------------------|--|---|
| Kielenopiskelu | tunnistaa omat oppimisstrategiansa. | arvioi oppimisstrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia. | vahvistaa oppimistaan kokeilemalla uusia strategioita ja oppimistapoja ymmärtämisen avuksi. |
|----------------|-------------------------------------|--|---|

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö.

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A1.1 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A1.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

Osaamisen tunnustamisessa lukion B1-kurssit *Nuori ja hänen maailmansa* ja *Opiskelu, työ ja yhteiskunta* korvaavat *Vieras kieli, B-kieli* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.4 Matematiikka, 3 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ hallitsee peruslaskutoimitukset, prosenttilaskennan ja mittayksiköiden muunnokset ja käyttää niitä liiketalouden ja kaupan alaan liittyvissä laskutoimituksissa,
- ♦ laskee pinta-aloja ja tilavuuksia sekä soveltaa geometriaa
- ♦ käyttää sopivia matemaattisia menetelmiä liike-elämässä sekä julkishallinnossa esiintyvien ongelmien ratkaisussa,
- ♦ ilmaisee muuttujien välisiä riippuvuuksia matemaattisilla lausekkeilla,
- ♦ muodostaa ja laatii liike-elämään ja julkishallintoon liittyviä yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia sekä ratkaisee työssä tarpeellisia matemaattisia tehtäviä yhtälöillä, päättelämällä, kuvaajien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta,
- ♦ käyttää matemaattisten ongelmien ratkaisussa apuna laskinta, tietokonetta ja tarvittaessa muita matematiikan apuvälineitä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Peruslaskutoimitukset, prosenttilaskenta ja mittayksikkömuunnokset sekä matemaattiset peruskäsitteet ja esitystavat | suorittaa työtehtäviin liittyvät rutiininomaiset laskutoimitukset ja tuntee keskeisimmät matemaattiset käsitteet ja esitystavat | suorittaa sujuvasti ammattiin liittyvät laskutoimitukset ja käyttää jossakin määrin matemaattisia käsitteitä ja esitystapoja ilmaisussaan | soveltaa ammattialalla tarvittavia laskutoimituksia ja arvioi tulosten tarkkuutta sekä hallitsee ammattialalla käytettävät matemaattiset käsitteet ja esitystavat |
| Matemaattiset menetelmät ja ongelmanratkaisu sekä tulosten arviointi | ratkaisee työtehtäviin liittyvät keskeiset matemaattiset ongelmat joko päättelämällä, graafisesti tai laskennallisesti sekä osaa arvioida tulosten suuruusluokkaa | ratkaisee ammattiin liittyviä ongelmia matemaattisten menetelmien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta | soveltaa matemaattisia menetelmiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisussa ja -asettelussa sekä arvioi menetelmien luotettavuutta ja tarkkuutta |
| Laskimen ja tietokoneen käyttäminen | käyttää laskinta ja tietokonetta työtehtäviin liittyvien matemaattisten perustehtävien ratkaisemiseen | käyttää sujuvasti laskinta ja tietokonetta ammattiin liittyvien matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen | käyttää soveltaen laskinta ja tietokonetta ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseen |
| Numeerisen tiedon käsittely, analysointi ja tuottaminen | käyttää tiedonlähteenä tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä | käyttää tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ammattiin liittyvien ongelmien ratkaisuun | soveltaa tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisuun sekä esittää tuottamia matemaattisia tuloksia tilastoina, taulukkoina ja graafisina esityksinä |
| | laskee ohjeen mukaan aineiston keskilukuja. | laskee keskeisimpiä tilastollisia tunnuslukuja. | laskee tai määrittää annettusta aineistosta keskeisimmät tilastolliset tunnusluvut. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 9. Matematiikka ja luonnontieteet.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Lausekkeet ja yhtälöt* (MAB1) ja *Geometria* (MAB2) tai *Funktiot ja yhtälöt* (MAA1) ja toinen seuraavista lukion kursseista *Polynomifunktiot* (MAA2) tai *Geometria* (MAA3) korvaavat *Matematiikan* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.5 Fysiikka ja kemia, 2 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ soveltaa ammattitehtäviensä kannalta keskeisiä fysikaalisia ja kemiallisia ilmiöitä, käsitteitä ja lainalaisuuksia, esimerkiksi aineita varastoitaessa on osattava ottaa huomioon aineiden keskinäinen reagointi
- ♦ osaa työssään ja muussa toiminnassaan ottaa huomioon luonnon lainalaisuudet ja toimia niiden mukaisesti ympäristöä ja energiaa säästään
- ♦ tarkastelee keskeisiä kestävä kehityksen osa-alueita, erityisesti logistiikan ympäristövaikutuksia, luonnonteelliseltä kannalta
- ♦ soveltaa ammattinsa kannalta keskeisiä fysiikan lakeja ja käsitteitä
- ♦ hallitsee fysiikan lainalaisuuksia, kuten logististen toimintojen mekaniikan, lämmön ja kosteuden vaikutuksen tuotteiden varastoinnissa, sähkölaitteiden turvallisen ja taloudellisen käytön toimistoissa, asiakkaiden neuvonnan kodinkoneliikkeessä, sopivan valaistuksen valinnan myymälöihin, lasersäteellä tai mikroaalloilla toimivien laitteiden turvallisen käytön sekä ergonomisen työskentelyn toimistoissa ja varastoissa
- ♦ ottaa huomioon työssään ympäristön ja ammatin kannalta keskeisiä kemian ilmiöitä, ja sitä varten hänen on tunnettava tavallisimpien alkuaineiden ja sekä epäorgaanisten että orgaanisten yhdisteiden kemialliset ominaisuudet, kuten elintarvikkeiden ravinto- ja lisäaineet, palavat nesteet, pesu- ja puhdistusaineet, hapot, emäkset
- ♦ säilyttää, käyttää oikein ja hävittää asianmukaisesti alalla tarvittavia aineita, kuten happoja ja emäksiä, sekä laskea ainemääriä ja pitoisuuksia
- ♦ osaa tulkita aineiden, kuten kosmeettiset tuotteet, palavat nesteet, hapot, emäkset ja torjunta-aineet, terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät tuotteiden merkinnöistä ja ottaa työskentelyssään huomioon aineiden erityisominaisuudet niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
- ♦ tekee havaintoja ja mittauksia ammattinsa kannalta keskeisistä fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä
- ♦ kerää, käsittelee ja analysoi tekemiään havaintoja ja mittauksia.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä | tuntee fysiikan lainalaisuuksia niin, että pystyy työtehtävissään ottamaan huomioon niihin liittyvät ilmiöt, mutta tarvitsee joissakin kohdin ohjausta | osaa ottaa huomioon fysiikkaan liittyvät ilmiöt työtehtävissään | osaa itsenäisesti soveltaa fysiikan lainalaisuuksia työssään |
| Kemiallisten aineiden ja yhdisteiden sekä niiden ominaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä | käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit työssään, mutta tarvitsee osin ohjausta | käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit tutuissa työtilanteissa | käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit muuttuvissakin työtilanteissa |
| | tulkitsen osin ohjattuna tavallisimpia tuotemerkintöjä | tulkitsen tavallisimpia tuotemerkintöjä | tulkitsen itsenäisesti erilaisia alan tuotemerkintöjä |
| | laskee ohjattuna pitoisuuksia ja aineiden määriä sekä hankkii ohjeen mukaan tietoa kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteista | laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä sekä hankkii tietoa käyttöturvallisuustiedotteista | laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä joustavasti erilaisissa työtilanteissa eritietolähteistä hankkimansa tiedon mukaan |
| Havainnointi ja mittaaminen | toteuttaa mittaukset käyttäen tavallisimpia mittausmenetelmiä ja -välineitä ohjatussa työtilanteessa | toteuttaa mittaukset käyttäen tavallisimpia mittausmenetelmiä ja -välineitä omatoimisesti ja osaa arvioida mittaustulosten luotettavuutta | käyttää mittauksiin sopivimpia menetelmiä ja välineitä sujuvasti, toteuttaa mittaukset järjestelmällisesti ja huolellisesti ja osaa arvioida havaintojen ja mittausten tarkkuutta ja luotettavuutta |
| | tallentaa mittaukset ja havainnot ohjeiden mukaisesti ja esittää ne taulukoina ja graafeina sekä laskee tarvittaessa tuloksia, mutta tarvitsee joiltakin osin ohjausta | osaa analysoida mittauksia ja havaintoja sekä tehdä tuloksista johtopäätöksiä | osaa raportoida ja esittää tuloksia sekä arvioida tulosten ja johtopäätösten tarkkuutta ja luotettavuutta |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Turvallinen ja ergonominen työskentely | työskentelee työturvallisuusohjeiden mukaisesti, mutta vaatii ohjausta ergonomiseen työskentelyyn. | työskentelee ergonomisesti ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti. | työskentelee ergonomisesti ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti ja ottaa omatoimisesti huomioon työympäristössä olevat riskitekijät. |
|--|--|---|---|

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 4. Terveys, turvallisuus ja työkyky, 6. Kestävä kehitys, 9. Matematiikka ja luonnontieteet, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Fysiikka luonnontieteenä* (FY1) ja *Ihmisen ja elinympäristön kemia* (KE1) korvaavat *Fysiikan ja kemian* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.6 Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tieto, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ osallistuu oppilaitoksessa ja työssäoppimispaikassa yhteisten asioiden hoitamiseen
- ♦ arvioi toimintamahdollisuuksiaan aktiivisena kansalaisena ja kuluttajana
- ♦ osaa käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja
- ♦ tekee suunnitelman oman taloutensa hoitamisesta
- ♦ arvioi yrittäjyyden ja yritystoiminnan merkitystä Suomen kansantaloudelle
- ♦ hakee tietoa ammattialansa työpaikoista sekä Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa tietoa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|--|--|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Osallistuminen -oppilaitoksessa ja työssäoppimispaikassa | osallistuu ohjattuna yhteisten asioiden hoitamiseen | osallistuu sovitulla tavalla yhteisten asioiden hoitamiseen sekä tuntee yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin | osallistuu itsenäisesti yhteisten asioiden hoitamiseen sekä tuntee yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin |
| Toimintamahdollisuuksien arviointi | arvioi ohjattuna toimintamahdollisuuksiaan kansalaisena ja kuluttajana | arvioi toimintamahdollisuuksiaan kansalaisena ja kuluttajana | arvioi toimintamahdollisuuksiaan aktiivisena kansalaisena ja kuluttajana |
| | tuntee opiskelijan vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet ja velvollisuudet | tuntee opiskelijan ja kansalaisen keskeiset vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet, edut ja velvollisuudet | tuntee opiskelijan ja kansalaisen keskeiset demokraattiset vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet, edut ja velvollisuudet |
| | hakee tietoa kuluttajan keskeisistä oikeuksista ja velvollisuuksista | tuntee kuluttajan keskeiset oikeudet ja velvollisuudet | tuntee kuluttajan keskeiset oikeudet ja velvollisuudet |
| Yhteiskunnan -palvelujen käyttö | käyttää opiskelijan tarvitsemia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa | käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa | käyttää itsenäisesti yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa |
| Oman talouden hoitaminen | tekee ohjattuna suunnitelman menoistaan ja varoistaan | tekee suunnitelman menoistaan ja varoistaan | tekee suunnitelman menoistaan ja varoistaan |
| | hankkii ohjattuna tietoa rahoitusvaihtoehdoista ja niistä aiheutuvista kuluista | hankkii tietoa rahoitusvaihtoehdoista ja niistä aiheutuvista kuluista | hankkii tietoa rahoituslähteistä ja vertailee niistä aiheutuvia kuluja |
| Kansantalouteen -keskeisesti vaikuttavien tekijöiden arviointi | arvioi ohjattuna yrittäjyyden keskeiset vaikutukset työllisyyteen | arvioi yrittäjyyden ja yritystoiminnan vaikutuksen työllisyyteen | arvioi itsenäisesti yrittäjyyden ja yritystoiminnan vaikutuksen kansantalouteen |
| Tiedon haku ammattialan työpaikoista ja Euroopan unionista | hakee tietoa ammattialansa työpaikoista paikallisesti | hakee tietoa ammattialansa työpaikoista alueellisesti ja kansallisesti | hakee tietoa ammattialansa työpaikoista alueellisesti ja kansallisesti ja Euroopan unionin maista |
| | hakee ohjattuna Euroopan unionin kansalaisia koskevaa tietoa. | hakee Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa tietoa. | hakee Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa vertailevaa tietoa. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 5. Aloitekyky ja yrittäjyys, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Yhteiskuntatieto* (YH1) ja *Taloustieto* (YH2) korvaavat *Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tiedon* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.7 Liikunta, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ edistää liikunnan avulla terveellistä ja aktiivista elämäntapaa ymmärtäen liikunnan merkityksen toiminta- ja työkyvylle
- ♦ tutustuu monipuolisesti terveyttä, psyykkistä vireystilaa ja jaksamista edistävään liikuntaan
- ♦ pitää yllä fyysistä toimintakykyään liikunnan avulla
- ♦ liikkuu ja toimii vastuullisesti sekä itsenäisesti että ryhmässä
- ♦ edistää toiminnallaan ryhmän toimintaa ja turvallisuutta.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Fyysisen toimintakyvyn tukeminen ja vahvistaminen | käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja | käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja monipuolisesti | käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja ja liikunnan lajitaitoja monipuolisesti |
| | pitää ohjattuna yllä fyysistä toimintakykyään | pitää yllä fyysistä toimintakykyään | seuraa, arvioi ja pitää yllä fyysistä toimintakykyään |
| Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen liikunnan avulla | ymmärtää ohjattuna liikunnan merkityksen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille | ymmärtää liikunnan merkityksen omalle fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnilleen | ymmärtää liikunnan merkityksen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö | osallistuu liikuntatilanteisiin annettujen ohjeiden mukaan sekä noudattaa reilun pelin periaatteita | osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti reilun pelin periaatteita noudattaen | osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti edistäen reilun pelin periaatteita |
| Terveysten, turvallisuuden sekä toimintakyvyn huomioon ottaminen | noudattaa yleensä turvallisuutta liikunnassa. | toimii liikuntatilanteissa turvallisesti sekä itsenäisesti että ryhmässä. | edistää toiminnallaan ryhmän turvallisuutta. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 4. Terveys, turvallisuus sekä toimintakyky.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssi *Taitoa ja kuntoa* (LI1) tai *Liikuntaa yhdessä ja erikseen* (LI 2) korvaa *Liikunnan* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.8 Terveystieto, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ osoittaa toiminnallaan ja tiedoillaan halua ja kykyä ylläpitää ja edistää terveyttä
- ♦ ymmärtää fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä omassa elämäntavassaan ja toimintaympäristössään
- ♦ tietää mielenterveyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkityksestä ihmisen hyvinvoinnille
- ♦ tietää tupakoinnin ja päihteiden haittavaikutukset ja osaa ehkäistä terveyttä kuluttavia tekijöitä
- ♦ tietää terveyttä edistäviä elintavoista ja tottumuksista
- ♦ ymmärtää liikunnan, ravinnon, levon, unen, virkistyksen, ihmissuhteiden ja terveyden väliset yhteydet ja ottaa ne huomioon toiminnassaan
- ♦ tunnistaa liike-elämän ja julkishallinnon keskeiset terveyttä ja työkykyä kuormittavat tekijät ja osaa kehittää työskentelytapojaan ja toimintaympäristönsä turvallisuutta ja terveellisyttä yhteistyössä muiden kanssa
- ♦ osaa ehkäistä tapaturmia, hallitsee tavallisimmat ensiaputilanteet ja avun hakeamisen ja osaa toimia ergonomisesti
- ♦ tietää väestön terveyseroista ja tavallisimpien kansansairauksien riskitekijöistä ja niiden ennaltaehkäisystä
- ♦ tunnistaa omaan jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä ja osaa toimia jaksamista edistävällä tavalla
- ♦ osaa tarvittaessa käyttää opiskeluterveyden- ja muita terveydenhuoltopalveluja, hyödyntää terveystoimintaa ja ymmärtää niiden merkityksen toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen | ottaa ohjattuna huomioon tavallisimpia terveyttä edistäviä elintapoja ja tottumuksia (kuten liikunta, ravinto, lepo, uni, virkistys, mielenterveys, ihmissuhteet, seksuaaliterveys) ja on halukas edistämään omaa terveyttään ja jaksamistaan | ottaa huomioon terveyttä ja hyvinvointia edistävät elämäntavat ja tottumukset, osallistuu niitä ja omaa jaksamistaan edistävään toimintaan | toimii terveyttä, hyvinvointia ja omaa jaksamistaan edistävällä tavalla, ehkäisee terveyttä kuluttavia tekijöitä ja perustelee toimintansa elintapojen ja terveyden välisellä tutkitulla tiedolla ja kokemuksella |
| Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja toimintaympäristön turvallisuutta edistävien toimintatapojen noudattaminen | noudattaa yhteisössä sovit- tuja terveyttä ja turvallisuutta edistäviä toimintatapoja, mutta tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa | ottaa toiminnassaan huomioon terveyttä ja toimintakykyä kuormittavia tekijöitä ja haluaa edistää toimintansa ja toimintaympäristönsä terveellisyyttä ja turvallisuutta | ottaa toiminnassaan monipuolisesti huomioon terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja edistää omalla toiminnallaan koko yhteisön hyvinvointia |
| Terveysliikunnan ja terveydenhuoltopalvelujen hyödyntäminen | suunnittelee ja toteuttaa ohjattuna terveyttä edistävää liikuntaa ja osaa tarvittaessa hakea apua terveydenhuollon palveluista | toteuttaa terveyttä edistävää liikuntaa laatimansa ohjelman mukaan ja käyttää tarvittaessa terveydenhuollon palveluja | hyödyntää itsenäisesti terveysliikunnan mahdollisuuksia oman toimintakyvyn ylläpitämisessä ja osaa hyödyntää terveydenhuoltopalveluja tilanteen vaatimalla tavalla |
| Tapaturmien ehkäisy ja ensiapu sekä ergonominen toiminta | tunnistaa mahdollisia tapaturmariskejä, osaa hakea ja antaa ensiapua tavallisimmissa ensiapua vaativissa tilanteissa sekä noudattaa tutuissa tilanteissa ergonomisia toimintatapoja | ehkäisee toiminnallaan tapaturmien syntymistä, osaa hakea ja antaa ensiapua sekä noudattaa ergonomisia toimintatapoja | toimii huolellisesti ja ennalta ehkäisee tapaturmien syntymistä, osaa hakea ja antaa ensiapua sekä työskentelee ergonomisesti ja itseään säästään |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja toimintakykyä edistävien, kansansairauksia ennaltaehkäisevien ja terveyttä kuluttavien tekijöiden sekä ammatin haittavaikutuksia koskevan tietoperustan hallinta | tietää tavallisimmista terveyshaitoista (kuten tupakointi ja päihteiden käyttö) sekä tietää tavallisimmista terveyttä ja toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista, mutta tarvitsee ohjausta terveyttä edistävän tiedon hankinnassa. | hyödyntää omassa toiminnassaan terveyttä ja toimintakykyä edistävää tietoperustaa, tuntee terveyttä kuluttavat tekijät sekä elintavoista johtuvat terveyshaitat ja on tietoinen mahdollisista ammattiinsa liittyvistä kuormitustekijöistä. | hyödyntää monipuolisesti omassa toiminnassaan terveyttä ja toimintakykyä edistävää tietoa ja hakee itsenäisesti tietoa mahdollisista ammattinsa haittavaiikutuksista. |
|---|--|--|---|

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 3. Ammattietiikka, 4. Terveys, turvallisuus ja toimintakyky, 6. Kestävä kehitys, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssi *Terveysten perusteet* (TE1) korvaa *Terveystiedon* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.1.9 Taide ja kulttuuri, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ ymmärtää taiteen ja kulttuurin merkityksen omassa elämässään ja hyödyntää niiden ilmenemismuotoja monikulttuurisessa yhteisössä
- ♦ osallistuu taide- ja kulttuuritapahtumiin, kehittää kouluyhteisön kulttuuria ja ylläpitää sen esteettistä ilmettä
- ♦ ilmaisee ajatuksia, kokemuksia ja tunteita esimerkiksi musiikin, tanssin, teatterin, kirjallisuuden tai kuvataiteen keinoin ja arvostaa muiden ilmaisua ja näkemyksiä
- ♦ noudattaa kestävän kehityksen periaatteita materiaalien valinnassa ja työskentelyssään suunnitellessaan ja toteuttaessaan liiketalouden ja hallinnon alan työhön liittyviä tehtäviä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|--|--|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Taiteen ja kulttuurin hyödyntäminen | osallistuu taide- ja kulttuuritapahtumiin | huolehtii koulu yhteisön kulttuurista ylläpitäen sen esteettistä ilmettä | uudistaa koulu yhteisön kulttuuria kehittämällä sen esteettistä ilmettä |
| Tuotoksen tekeminen | suunnittelee ja toteuttaa ohjattuna itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilmaisevan tuotteen | suunnittelee ja toteuttaa itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen | suunnittelee ja toteuttaa itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan soveltavan ja ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen |
| | ottaa ohjeiden mukaan huomioon luonnon ja energian säästämisen materiaalien käytössä ja työskentelyssään | toimii luontoa ja energiaa säästäen materiaalien käytössä ja työskentelyssään | valitsee työskennellessään materiaalit luontoa ja energiaa säästäen |
| Muiden ilmaisun ja näkemysten arvostaminen | kertoo muiden ilmaisussa tunnistamistaan kulttuurisista piirteistä. | antaa rakentavaa palautetta muiden ilmaisusta ja näkemyksistä. | kehittää omaa ilmaisuaan arvostaen muiden näkemyksiä. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 6. Kestävä kehitys, 7. Estetiikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit: *Minä, kuva ja kulttuuri* (KU1) tai *Ympäristö, paikka ja tila* (KU2) *Musiikki ja minä* (MU1) tai *Moniääninen Suomi* (MU2) korvaavat *Taide ja kulttuuri* -opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.2 VALINNAISET TUTKINNON OSAT

5.2.1 Ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat

Ammattitaitoa täydentävinä valinnaisina tutkinnon osina voidaan valita kohdan 5.1 tutkinnon osien lisäosia. Koulutuksen järjestäjä määrittää näiden tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arvioinnin.

5.2.2 Ympäristötieto, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ noudattaa kestävän kehityksen periaatteiden mukaisia työ- ja toimintatapoja niin, että ne tukevat ammattitaidon saavuttamista ja täydentävät ammattitaitoa
- ♦ toimii energiaa säästävästi
- ♦ ehkäisee jätteiden syntyä ja lajittelee jätteitä kotikuntansa jätemääräysten mukaisesti sekä hallitsee esimerkiksi elintarvikkeiden, muovien, paperin ja metallien elinkaaren
- ♦ työskentelee ympäristöriskit minimoiden sekä toimii kulttuuriperintöä vaalien

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|--|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tärkeimpien ympäristöongelmien ja niihin esitettyjen ratkaisukeinojen tunteminen sekä kestävän kehityksen ja vastuullisten toimintatapojen mukainen toiminta | tuntee kestävän kehityksen peruseriaatteet työssään | tuntee kestävän kehityksen haasteita sekä tapoja, joilla voi työssään pyrkiä osallistamaan toimimaan kestävän kehityksen periaatteiden mukaan | tietää perusasiat aineen kierrosta ja energian virras- ta maapallolla tuntee kestävän kehityksen haasteita ja niihin esitettyjä ratkaisuja sekä osaa työssään toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaan |
| Ammattitaidon kannalta keskeisen jätteenhallinnan ja jätteen syntyä ja lajitella syntävän jätteen ohjattu tavanomaisissa työtehtävissä | osaa ehkäistä jätteiden syntyä ja lajitella syntävän jätteen ohjattu tavanomaisissa työtehtävissä | osaa ehkäistä jätteiden syntyä sekä lajittelee jätteet ohjeiden mukaan | osaa ehkäistä jätteiden syntyä tuotteiden ja pakkausten suunnittelussa ja hankinnoissa sekä lajittelee jätteet itsenäisesti |
| Kulttuuriperinnön vaaliminen ammattitaitoa täydentävällä tavalla | tunnistaa ohjattuna kulttuuriperinnön perusasiat ja merkityksen | osaa vaalia kulttuuriperin- töä ammatissaan | osallistuu aktiivisesti lähiympäristönsä kulttuuriperinnön vaalimiseen ja edistää sitä ammatissaan |
| Ekotehokkaiden työmenetelmien ja -materiaalien valinta sekä ammattitaidon kannalta keskeisten tuotteiden elinkaaren tunnistaminen | ohjattuna valitsee ekotehokkuutta edistäviä välineitä ja materiaaleja | tekee ekotehokkuutta edistäviä työvälineiden ja -menetelmien valintoja | tekee ekotehokkuutta edistäviä työvälineiden ja -menetelmien valintoja sekä tunnistaa niiden vaikutuksen elinkaareen |
| Ympäristölainsäädännön noudattaminen ja ympäristölaatu- järjestelmien mukainen toiminta | toimii opastettuna ammatissaan keskeisten ympäristömääräysten mukaisesti | toimii ammatissaan ympäristömääräysten mukaisesti | toimii ammatissaan ympäristömääräysten mukaisesti ja ennakoii tulevia muutoksia |
| | toimii ohjattuna ympäristölaatu- järjestelmien mukaisesti ammatissaan | toimii ympäristölaatu- järjestelmien mukaisesti ammatissaan | osallistuu aktiivisesti työpaikkansa ympäristölaatu- järjestelmän rakentamiseen ja/tai kehittämiseen |
| Ammattitaidon saavuttamisen kannalta keskeisen ympäristötiedon lähteiden hankinta ja niiden hyödyntäminen | etsii ohjattuna eri lähteistä ympäristötietoa työssään hyödyttävään muotoon. | luokittelee, vertailee ja jäsentää hankkimaansa ympäristötietoa sekä muokkaa sitä työssä hyödyttävään muotoon. | luokittelee, vertailee ja jäsentää hankkimaansa ympäristötietoa sekä muokkaa sitä itsenäisesti ja soveltaa sitä työssään. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 3. Ammattietiikka, 6. Kestävä kehitys, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssi *Ympäristöekologia* (BI3) korvaa 1 opintoviikon laajuisen osan *Ympäristötiedon* opinnoista ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.2.3 Tieto- ja viestintätekniikka, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ käyttää liike-elämässä ja julkishallinnossa tarvittavia tietoteknisiä välineitä ja järjestelmiä tiedon hankintaa, käsittelyyn, muokkaukseen, tallentamiseen ja esittämiseen,
- ♦ ottaa käyttöön ja soveltaa uusia tietoteknisiä lisälaitteita, toimintoja ja ohjelmia (tarvittaessa käyttötuen avustuksella),
- ♦ käyttää työssään tehokkaita työskentelytapoja ja -menetelmiä kuten kymmen-sormijärjestelmää ja eri hiirenkäyttötekniikoita,
- ♦ käyttää käyttöjärjestelmäohjelmia sekä soveltaa työvälineohjelmia kuten tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta-, sähköposti-, esitysgraafikka- ja kalenteriohjelmia liike-elämässä ja julkishallinnossa tarvittavan tiedon tuottamiseen, muokkaamiseen ja esittämiseen,
- ♦ käsittelee liiketalouden ja hallinnon alalla käytettyjen sovellusohjelmistojen tuottamia tiedostoja ja hankkii ammattitehtävissä tarvittavaa tietoa erilaisten liiketalouden ja hallinnon alan verkkohakupalveluiden ja -sovellusten avulla,
- ♦ käyttää tarvittavia verkkoviestintämenetelmiä ja -sovelluksia tiedon lähettämiseen ja jakamiseen,
- ♦ toimii tekijänoikeus-, tietoturva- ja tietosuojaohjeiden ja määräysten mukaisesti,
- ♦ käyttää työssään ergonomisesti oikeita työasentoja.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tiedonhankinta ja käsittely | hakee, tallentaa ja kopioi työtehtävissä tarvittavia tiedostoja sekä hakee työtehtävissä tarvittavaa tietoa verkkopalveluista | osaa tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti käsitellä ammatissa tarvittavia tiedostoja sekä verkkohakupalveluita | ottaa huomioon tiedostojen käsittelyssä tekniset rajoitteet ja mahdollisuudet soveltaa tapaus- ja tilannekohtaisesti ammattialaan liittyviä verkkohakupalveluita ja käyttää niitä aktiivisesti sekä arvioi niiden tietojen luotettavuutta ja soveltuvuutta |
| Tiedonkäsittely ja muokkaus | käyttää työvälineohjelmia, kuten tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta-, sähköposti-, esitysgraafikka- ja kalenteriohjelmia, työtehtävien hoidossa | käyttää sujuvasti työvälineohjelmia ammatin liittyvän tiedon tuottamiseen ja muokkaamiseen | käyttää soveltaen työvälineohjelmia tiedon tuottamiseen ja muokkaamiseen ammattialan eri tilanteiden ja olosuhteiden vaatimalla tavalla |
| Tietojen lähettäminen ja jakaminen | käyttää verkkoviestintämenetelmiä työtehtävien hoidossa | käyttää sujuvasti eri verkkoviestintämenetelmiä ammatin liittyvän tiedon lähettämiseen ja jakamiseen | käyttää soveltaen verkkoviestinnän mahdollisuuksia ammattialan eri tilanteiden ja tarpeiden mukaan sekä ottaa huomioon näiden käytössä vastuu- ja tietoturvanäkökulmat |
| Tekijänoikeuksien, tietoturvan, tietosuojan ja ergonomian noudattaminen | toimii tekijänoikeus-, tietoturva-, tietosuoja- ja ergonomiohjeiden ja säädösten mukaisesti. | käyttää työssään ergonomisesti suositeltavia toimintatapoja. | ennakoii ja ottaa huomioon tietosuoja- ja tietoturvarisikit sekä kehittää työympäristöään ja toimintatapojaan tietoturva-, tietosuoja- ja ergonomiatavoitteiden pohjalta. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 9. Matematiikka ja luonnontieteet, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Lukion opetus suunnitelman perusteissa ei ole kurssia, joka korvaisi ammatillisen peruskoulutuksen *Tieto- ja viestintätekniikan* opinnot.

5.2.4 Etiikka, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ pohtii arvojen, normien ja katsomusten merkitystä omassa elämässään, ihmisten välisissä suhteissa ja työssä,
- ♦ perustelee valintojaan ja osaa arvioida niiden vaikutuksia ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden ja kestäväen kehityksen kannalta,
- ♦ osoittaa toiminnassaan rehellisyyttä ja vastuullisuutta, kunnioittaa toisia ihmisiä sekä käyttäytyy työssään ja ihmissuhteissaan hyvien tapojen mukaisesti,
- ♦ pohtii omaan elämään, ihmissuhteisiin, yhteiskuntaan, ympäristöön ja työelämään liittyviä eettisiä kysymyksiä ja ongelmia,
- ♦ osaa ratkaista sekä itsenäisesti että yhdessä toisten kanssa oman alansa työelämän arvo- ja normiristiriitoja eettisesti hyväksyttävällä tavalla,
- ♦ toimii eettisesti erilaisissa ristiriita- ja kriisitilanteissa,
- ♦ omaa valmiuksia osallistua liiketalouden ja hallinnon alan arvopohjan ja eettisten toimintaperiaatteiden kehittämiseen,
- ♦ hankkii tietoa oman alansa ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta, ymmärtää sekä käyttää niitä työnsä ammatillisena voimavarana,
- ♦ havaitsee ja tunnistaa liike-elämän ja julkishallinnon eettisiä ongelmatilanteita, käsittelee niitä ja esittää niistä perusteltuja näkemyksiä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|-------------------------------|--|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Eettisten kysymysten pohdinta | keskustelee ohjattuna omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä arvoista sekä eettisistä ja katsomuksellisista kysymyksistä | keskustelee eettisistä, katsomuksellisista sekä omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä kysymyksistä ja arvoista | pohtii arvojen, normien ja erilaisten katsomusten merkitystä omassa elämässään, ihmisten välisissä suhteissa, työelämässä ja yhteiskunnassa |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Eettinen toiminta | toimii hyvien tapojen mukaisesti ja vastuullisesti työssään ja sen ongelmatilanteissa, mutta tarvitsee tukea ja ohjausta uusissa tilanteissa | toimii vastuullisesti ja eettisesti työnsä ja työelämän ristiriita- ja kriisitilanteissa | toimii itsenäisesti, vastuullisesti ja eettisesti työnsä ja työelämän erilaisissa ristiriita- ja kriisitilanteissa ja osaa perustella toimintansa |
| Tiedon hakeminen ja eettisen tietoperustan käyttäminen työssä | hakee ohjattuna tietoa oman alansa eettisistä kysymyksistä ja hyödyntää tietoperustaa tutuissa tilanteissa | hankkii tietoa oman alansa ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta ja hyödyntää sitä omassa elämässään ja työssään | hankkii aktiivisesti tietoa oman alan ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta ja hyödyntää siitä työnsä ammatillisena voimavarana perustelee valintojaan ja haluaa osallistua oman alansa arvopohjan ja eettisten periaatteiden kehittämiseen |
| Arvo- ja normiristiriitöiden käsittely työssä | osaa ohjattuna havaita ammattinsa eettisiä ongelmatilanteita ja ratkaisee yhdessä yhteisönsä jäsenten kanssa työhönsä liittyviä arvo- ja normiristiriitöitä eettisesti. | tunnistaa ammattinsa eettisiä ongelmatilanteita ja hakee niihin ratkaisua yhdessä muiden kanssa sekä arvioi ratkaisun vaikutuksia keskeisten osapuolten näkökulmista. | tunnistaa itsenäisesti työelämän ja oman alansa eettisiä ongelmatilanteita, osaa ratkaista niitä eettisesti ja arvioida niiden vaikutuksia ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden ja kestävä kehityksen kannalta. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 3. Ammattietiikka, 6. Kestävä kehitys, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Osaamisen tunnustamisessa lukion kurssit *Johdatus filosofiseen ajatteluun* (FI1) ja jokin seuraavista kokonaisuuksista a) *Uskonnon luonne ja merkitys* (UE1), *Kirkko, Kulttuuri ja yhteiskunta* (UE2) ja *Ihmisen elämä ja etiikka* (UE3), tai b) *Ortodoksinen maailma* (UO1), *Uskonoppi ja etiikka* (UO2) ja *Raamattutieto* (UO3) tai c) *Hyvä elämä* (ET1), *Maailmankuva* (ET2) ja *Yksilö ja yhteisö* (ET3) korvaavat *Etiikan* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.2.5 Kulttuurien tuntemus, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ toimii eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa
- ♦ osaa tervehtiä, vastaanottaa vieraita ja keskustella heidän kanssaan
- ♦ osaa ottaa huomioon toiminnassaan sopivuuden rajat sekä miesten ja naisten erilaiset roolit, pukeutumiseen ja käyttäytymiseen liittyvät ohjeet ja myös kirjoittamattomat säännöt ja menettelytavat
- ♦ tunnistaa eri kulttuurien välisiä eroja liike-elämän käyttäytymisessä, -hierarkiassa ja työhön liittyvässä suhdetoiminnassa ja käyttäytyy asiallisesti tavallisissa työpaikalla esiin tulevissa tilanteissa, erityisesti asiakaspalvelussa
- ♦ esittelee toisten kulttuurien edustajille maansa yleisiä kulttuuripiirteitä, kuten keskeistä historiaa, nähtävyyksiä, taiteita, urheilusaavutuksia ja viihdettä, sekä liike-elämän saavutuksia, yrityksiä ja innovaatioita
- ♦ pohtii eri maiden tulkintoja historiallisista tapahtumista ja suhteuttaa kotiseutunsa ja maansa merkittäviä tapahtumia ja aikakausia naapurimaiden ja maailman historiaan,
- ♦ vertailee maansa ja Euroopan keskeisiä kulttuurivirtauksia ja -vaikuttajia,
- ♦ tunnistaa oman alansa erikoispiirteitä muissa maissa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|--|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Tavallisimpien kulttuuripiirteiden huomioon ottaminen | tunnistaa muiden kulttuurien yleisiä piirteitä | tunnistaa kulttuurisia eroja muiden toiminnassa | ottaa huomioon kohdattessaan ihmisiä heidän kulttuuritaustansa |
| Käyttäytyminen eri tilanteissa sekä erilaisten ihmisten kohtaaminen | tunnistaa kulttuurisia eroja ihmisten päivittäisessä toiminnassa Suomessa ja muualla | toimii kulttuurieroista huolimatta yhdessä muiden kanssa | kohtaa myös ulkomaalaiset työtoverit, asiakkaat ja vieraat ilman kulttuurikonflikteja |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Oman alan erikoispiirteiden huomioon ottaminen | tunnistaa oman alan palvelujen ja tuotteiden piirteitä eri maissa | vertailee oman kulttuurin piirteitä muiden vastaaviin | ottaa toiminnassaan huomioon eri kulttuureista olevat piirteet |
| Organisaatioympäristön ja tehtävän mukaan käyttäytyminen | tunnistaa keskeisiä asioita työstään | kertoo ulkomaalaisille vieraille keskeisiä asioita Suomesta ja -työstään | kehittää omaa organisaatioitaan muilta saadun kokemuksen pohjalta |
| Maahanmuuttajien ja muiden vähemmistö-kulttuurien keskeisen kulttuurin historian ja nykytilanteen huomioon ottaminen | etsii tietoa maahanmuuttajien ja muiden vähemmistö-kulttuurien taustasta | ottaa työskennellessään huomioon muut etnisestä taustasta, kielestä, vammaisuudesta tai iästä riippumatta | ottaa suunnitellessaan työtä ja työskennellessään huomioon muut etnisestä taustasta, kielestä, vammaisuudesta tai iästä riippumatta |
| Kielitaidon ja kulttuurintuntemuksen hyödyntäminen | käyttää hankkimaansa kielitaitoa tutuissa tilanteissa. | käyttää hankkimaansa kielitaitoa toimiessaan kansainvälisissä vuorovaikutustilanteissa. | toimii kansainvälisissä yhteyksissä kielitaitoaan hyödyntäen. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Lukion opetussuunnitelman perusteissa ei ole kursssia, joka korvaisi ammatillisen peruskoulutuksen *Kulttuurien tuntemuksen* opinnot.

5.2.6 Psykologia, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ havainnoi ja ymmärtää monipuolisesti ihmistä ja tämän toimintaan vaikuttavia tekijöitä
- ♦ tunnistaa, tiedostaa ja käsittelee psyykkisiä ilmiöitä psykologisen tiedon ja käsitteiden avulla
- ♦ soveltaa psykologista tietoa liike-elämän ja julkishallinnon työhön
- ♦ soveltaa oppimisen psykologiaa omaan opiskeluunsa
- ♦ osaa havainnoida ja ajatella kriittisesti
- ♦ osaa havainnoida tunteiden vaikutusta vuorovaikutus- sekä erilaisissa ryhmätilanteissa
- ♦ selittää omaa ja muiden käyttäytymistä psykologisen ja sosiaalipsykologisen tiedon avulla

- ♦ osaa toimia psyykkistä hyvinvointiaan ja oman alan työtehtävistä suoriutumista edistävästi
- ♦ selviytyy liike-elämän ja julkishallinnon asiakaspalvelu- ja ryhmätyötilanteista.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | |
|---|---|--|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Psykologian käsitteiden tuntemus ja ihmisen toiminnan selittäminen ja ymmärtäminen | tuntee psykologian keskeisiä käsitteitä ja ymmärtää niiden yhteyden ihmisen toimintaan | käyttää psykologista tietoa ihmisten toiminnan selittämisessä tavallisissa arki- ja työelämän tilanteissa | pystyy soveltamaan kognitiivisen psykologian ja persoonallisuuspsykologian tietoa tavallisiin työelämän tilanteisiin ja selittämään niiden avulla sekä omaa että muiden ihmisten toimintaa |
| Ihmisen psyykkisen kehityksen tunteminen | tuntee yksilön psyykkisen kehityksen perustana olevia psykologisia, biologisia ja sosiaalisia tekijöitä | ymmärtää psyykkisen kehityksen perustana olevien tekijöiden välisiä yhteyksiä eri elämänvaiheissa ja eri-ikäisinä | ymmärtää yksilön psyykkisen kehityksen mahdollisia ongelmia ja ymmärtää, että kehitykseen voidaan vaikuttaa |
| Oppiminen ja itsetuntemus | tuntee oppimistapahtumaan vaikuttavia keskeisiä tekijöitä | arvioi ohjattuna omaa oppimistaan tukeutuen psykologiseen tietoon | ymmärtää oppimista psykologisen tiedon perusteella ja soveltaa sitä omaan opiskeluunsa |
| Motivaation, tunteiden ja sitoutumisen vaikutuksen ymmärtäminen sekä omiin ja toisten työsuorituksiin | ottaa huomioon motivaation, tunteiden ja sitoutumisen merkityksen omaan suoriutumiseensa | toimii erilaisten ihmisten kanssa työ- ja opiskeluyhteisössään ja ymmärtää motivaation ja sitoutumisen vaikutuksen työsuorituksiin | soveltaa psykologian perustietoa ihmisen ajattelusta, havainnoimisesta, persoonallisuuden piirteistä, tunteista ja muista käyttäytymistä säätelevistä mekanismeista |
| | | ymmärtää työhön sitoutumisen ja ryhmään samastumisen vaikutuksia työsuorituksiin ja työssä viihtymiseen | käyttää psykologian tietoa itsetuntemuksensa ja minäkuvansa parantamiseen tiedostaa omia ja toisten tunteita sekä hallitsee työelämässä tunteitaan ja asenteitaan tilanteen vaatimalla tavalla |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Psyykkisen työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen | edistää ohjatusti psyykkistä työ- ja toimintakykyään. | tietää psyykkisen hyvinvoinnin ylläpitämisen keinoja ja vaikuttaa työyhteisön hyvinvointiin myönteisellä tavalla | tiedostaa omaan jaksamiensa ja stressinhallintaan vaikuttavia psyykkisiä tekijöitä sekä osaa vaikuttaa niihin jaksamistaan edistävästi |
| | | ymmärtää mielenterveyden määrittelyn moniulotteisuuden | osaa tarvittaessa hakea apua omiin tai lähipiiriinsä mielenterveysongelmiin |
| Toimiminen työpaikan ihmissuhde- ja vuorovaikutustilanteissa | soveltaa psykologian keskeisintä tietoa toimiessaan työpaikan tavanomaisissa asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteissa | tietää sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kulttuurin merkityksen ihmisen psyykkisessä toiminnassa sekä tunnistaa erilaisia johtamistapoja ja niiden vaikutusta työkuultuuriin | toimii työpaikan eri rooleissa yhteistyökykyisesti ja ymmärtää johtajuuden merkityksen |
| Sosiaalipsykologisen tiedon yhteiskunnallisuuden tunteminen | tuntee sosiaalipsykologian keskeisiä käsitteitä. | ymmärtää roolien, normien ja ryhmädynamiikan vaikutuksen yhteiskunnan eri ryhmissä. | ymmärtää sosiaalipsykologisen tiedon avulla erilaisista yhteiskunnallisista oloista ja kulttuuritaustoista lähtöisin olevien ihmisten toimintaa. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 3. Terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Osaamisen tunnistamisessa lukion kurssi *Psyykkinen toiminta, oppiminen ja vuorovaikutus* (PS1) korvaa yhden opintoviikon laajuisen osan ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteiset opinnot) *Psykologian* opinnoista. Jos opiskelija on suorittanut edellisen lisäksi *Ihmisen psyykkinen kehitys* (PS2), *Motivaatio, tunteet ja älykäs toiminta* (PS4) ja *Persoonallisuus ja mielenterveys* (PS5), ne korvaavat *Psykologian* opinnot ammattitaitoa täydentävissä tutkinnon osissa (yhteiset opinnot).

5.2.7 Yritystoiminta, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ♦ kehittää liikeideaa tai tuotteistaa omaa osaamistaan yritystoiminnaksi
- ♦ arvioi kehittämistarvetta toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, työympäristön ja oman osaamisen perusteella
- ♦ noudattaa yritystoiminnassaan tuloksellisen toiminnan periaatteita sekä ottaa huomioon toiminnan kustannusrakenteen ja oman työpanoksen vaikutuksen toiminnan tuloksellisuuteen.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT | | | |
|--|--|---|---|---|
| | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 | |
| | Opiskelija | | | |
| Liikeidean kehittämisen tai oman osaamisen tuotteistaminen | kehittää opastettuna ryhmän jäsenenä liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan | kehittää ryhmän jäsenenä liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan | kehittää oma-aloitteisesti liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan hyödyntäen työyhteisön asiantuntemusta | |
| | selvittää opastettuna yritystoimintaansa liittyviä toimintatapoja, keskeisiä palveluja tai tuotteita | selvittää yhteistyössä yritystoimintaansa liittyviä toiminta- tai liikeideoita sekä keskeisiä palveluja ja tuotteita | selvittää yritystoimintaan liittyviä eri yritysten tai organisaatioiden toiminta- tai liikeideoita sekä keskeisiä palveluja ja tuotteita | |
| | hakee ohjattuna tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella | hakee yhteistyössä tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella | hakee itsenäisesti tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella | |
| | kartoittaa ohjattuna ratkaisuvaihtoehtoja | kartoittaa erilaisia ratkaisumahdollisuuksia | kartoittaa oma-aloitteisesti erilaisia ratkaisumahdollisuuksia | |
| | vertailee ohjattuna erilaisia vaihtoehtoja | vertailee vaihtoehtoja ja asettaa työlleen kestävän kehityksen huomioivia laatu- ja kustannustavoitteita | vertailee vaihtoehtoja ja asettaa työlleen kestävän kehityksen huomioivia laatu- ja kustannustavoitteita | vertailee vaihtoehtoja ja asettaa työlleen kestävän kehityksen huomioivia laatu- ja kustannustavoitteita |
| | | | esittelee vaihtoehdot esimerkiksi asiantuntijalle, työnjohdolle tai asiakkaalle | esittelee ja neuvottelee esimerkiksi asiantuntijan, työnjohdon tai asiakkaan kanssa parhaaksi katsomistaan vaihtoehdoista |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Yritystoiminnan suunnittelu | valitsee ohjattuna toteutettavan vaihtoehdon ja laatii sille toimintasuunnitelman, joka sisältää keskeiset tiedot toteutuksesta | valitsee yhteistyössä vaihtoehdon ja laatii sille toimintasuunnitelman, joka sisältää keskeiset tiedot toteutuksesta | valitsee tai sopii toteutamiskelpoisesta vaihtoehdosta ja laatii sille toimintasuunnitelman, joka sisältää keskeiset tiedot toteutuksesta |
| | keskustelee suunnitelmasta ja tekee sovitut muutokset | esittelee suunnitelman ja muuttaa sitä palautteen perusteella | esittelee suunnitelman ja kehittää sitä palautteen perusteella |
| Kehittämishankkeen tai yritystoiminnan toteuttaminen | toteuttaa ohjattuna tekemänsä toimintasuunnitelman | toteuttaa tekemänsä toimintasuunnitelman | toteuttaa oma-aloitteisesti tekemänsä toimintasuunnitelman |
| | käyttää opastettuna tavanomaisia toimintasuunnitelman edellyttämiä työmenetelmiä, välineitä ja materiaaleja hyödyntäen tietotekniikkaa | käyttää tavanomaisia toimintasuunnitelman edellyttämiä työmenetelmiä, välineitä ja materiaaleja hyödyntäen tietotekniikkaa | käyttää toimintasuunnitelman edellyttämiä työmenetelmiä, välineitä ja materiaaleja vuorovaikutuksessa työyhteisönsä kanssa hyödyntäen tietotekniikkaa |
| | toimii opastettuna toiminnan eri vaiheissa asiantuntijatahon kanssa | toimii toiminnan eri vaiheissa asiantuntijatahon kanssa | hyödyntää toiminnan eri vaiheissa asiantuntijaverkostoja |
| | toimii yrityksessä noudattaen työturvallisuusohjeita ja sovitun kestävän kehityksen periaatteita | toimii yrityksessä noudattaen työturvallisuusohjeita ja sovitun kestävän kehityksen periaatteita | toimii yrityksessä noudattaen työturvallisuusohjeita ja erityisesti laatu- ja kestävän kehityksen periaatteita |
| Oman toiminnan, hankkeen tai yritystoiminnan toteuttamisen arviointi | arvioi opastettuna toimintaansa ja yritystoiminnan etenemistä | arvioi toimintaansa ja yritystoiminnan etenemistä | arvioi toimintaansa ja yritystoimintansa etenemistä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin |
| | tekee sovitut muutokset | sopii mahdollisista muutoksista | tekee perusteltuja muutoksia tai parannusehdotuksia ja sopii niiden toteuttamisesta |
| Kehittämishankkeen tai yritystoiminnan esittely | esittelee opastettuna toteutusvaiheen ja sen tulokset | esittelee toteutusvaiheen ja sen tulokset | esittelee koko kehittämishankkeensa tai yritystoimintansa ja sen tulokset hankkeen luonteeseen soveltuvalla tavalla |
| Tuloksellinen ja kokonaistaloudellinen toiminta | toimii opastettuna työssään tai yritystoiminnassaan noudattaen tuloksellista toimintaa | toimii työssään tai yritystoiminnassaan noudattaen tuloksellista toimintaa | toimii työssään, työympäristössään tai yritystoiminnassaan noudattaen tuloksellista toimintaa |
| | laskee opastettuna oman työpanoksen osuuden kustannuksista. | laskee toiminnan kustannukset ja oman työpanoksen osuuden niistä. | toimii kustannustehokkaasti aika- ja muut käytettävissä olevat resurssit huomioiden sekä laskee toiminnan kustannukset ja oman työpanoksen osuuden niistä. |

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 5. Aloitekyky ja yrittäjäyys, 6. Kestävä kehitys, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Lukion opetussuunnitelman perusteissa ei ole kurssia, joka korvaisi ammatillisessa peruskoulutuksessa *Yritystoiminnan* opinnot.

6

VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT, 10 OV AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

Opiskelijan tulee sisällyttää tutkintoonsa 10 opintoviikkoa vapaasti valittavia tutkinnon osia, joiden tavoitteet ja arviointi tulee myös sisällyttää opiskelijan henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan.

Vapaasti valittavat tutkinnon osat voivat olla oman koulutusalan tai muiden alojen ammatillisia tai ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia (yhteisiä opintoja), lukio-opintoja tai ylioppilastutkinnon suorittamiseen tai jatko-opintoihin valmistavia opintoja, työkokemusta tai ohjattuja harrastuksia, jotka tukevat koulutuksen yleisiä ja ammatillisia tavoitteita sekä opiskelijan persoonallisuuden kasvua.

7

OPISKELIJAN ARVIOINTI AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

7.1 ARVIOINNIN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta (L 601/2005, 25 §) on säädetty, arvioinnilla ohjataan, motivoidaan ja kannustetaan opiskelijaa tavoitteiden saavuttamiseen ja tuetaan opiskelijan myönteisen minäkuvan kehittymistä sekä kasvua ammatti-ihmisenä. Opiskelijan ohjauksen ja kannustuksen lisäksi arvioinnin tulee tuottaa tietoa opiskelijoiden osaamisesta opiskelijalle itselleen, opettajille ja työnantajille sekä jatko-opintoihin pyrkimistä varten.

7.2 ARVIOINNISTA TIEDOTTAMINEN

Opiskelijan arvioinnin toteutus muodostaa kokonaisuuden, josta koulutuksen järjestäjän on laadittava opetussuunnitelmaansa suunnitelma tutkinnon osien arvioinnista. Siihen sisältyy toimielimen hyväksymä suunnitelma ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista (L 601/2005, 25 a §).

Opiskelijoille ja kaikille arviointiin osallistuville on tiedotettava ennen opintojen alkamista arvioinnin periaatteista ja niiden soveltamisesta (A 603/2005, 3 §). Tiedotettavia asioita ovat ainakin arvioinnin tehtävät ja tavoitteet, osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen, oppimisen ja osaamisen arviointi sisältäen työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytöt, arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit, arvosanasta päättäminen, arvioinnin uusiminen ja arvosanojen korottaminen, arvioinnin oikaiseminen sekä tutkintotodistuksen saaminen.

7.3 OPISKELIJAN OSAAMISEN TUNNISTAMINEN JA TUNNUSTAMINEN

Koulutuksen järjestäjän tulee tiedottaa opiskelijoille siitä, minkälaista aineistoa ja asiakirjoja on esitettävä osaamisen tunnistamista ja tunnustamista varten ja milloin opiskelijan on haettava osaamisen tunnistamista ja tunnustamista (A 603/2005, 3 §).

Osaamisen tunnistaminen

Sen lisäksi, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 603/ 2005, 10 §, 1 mom.) on säädetty, opiskelijan osaamista on arvioitava jo opintojen alkaessa. Opiskelijan osaaminen ja sen taso tulee selvittää opiskelijan vahvuuksien tunnistamiseksi ja aiemmin hankitun osaamisen tunnustamisen määrittelemiseksi. Osaamisen tunnistaminen on pohjana opiskelijan henkilökohtaisten tavoitteiden laatimisessa, mutta myös tarvittavan ohjauksen ja tuen määrittelemisessä.

Osaamisen tunnistamiseksi käydään arviointikeskustelu, johon osallistuvat opiskelija ja opettaja tai opettajat. Osaamisen tunnistamisen edistämiseksi on kehitettävä erilaisia sitä helpottavia arviointitapoja.

Osaamisen tunnustaminen

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta ja valtioneuvoston asetuksella ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (L 601/2005, 30 §, A 603/ 2005, 12 a §) on säädetty, tulee osaamisen tunnustamisella välttää opintojen päällekkäisyyttä ja lyhentää opiskeluaikaa.

Mikäli osaamisen tunnistamisessa tutkinnon osalle asetetut tavoitteet tai osa tavoitteista todetaan saavutetuiksi, osaaminen tunnustetaan. Osaamisen tunnustaminen kirjataan henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan. Henkilökohtaisesta opiskelusuunnitelmasta on tarkemmin luvussa 8.1.

Osaamisen tunnustaminen on osa opiskelijan arviointia, ja sitä koskevat samat säädökset kuin muutakin opiskelijan arviointia (L 601/2005, 25 §, 25a §, 25c §). Osaamisen tunnustamisella korvataan tai luetaan hyväksi suoritettavaan tutkintoon kuuluvia opintoja. Osaamisen tunnustamisella korvatut tutkinnon osat merkitään tutkintotodistukseen (luku 7.9). Osaamisen tunnustamisesta päättävät kyseisten opintojen opettaja tai opettajat yhdessä. Aikaisemmin hankitulle osaamiselle ei voida asettaa mitään yleistä aikarajaa, jota ennen hankittua osaamista ei voitaisi tunnustaa, mutta osaamisen ajantasaisuus voidaan tarkistaa. Tarvittaessa opiskelijan on osoitettava osaamisensa vastaavuus suoritettavan tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin ja tavoitteisiin.

Toisen ammatillisen perustutkinnon tutkintotodistuksessa tai lukion päättötodistuksessa arvioidut opinnot korvaavat vastaavat ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot) sekä vapaasti valittavat tutkinnon osat ja ammatillisiin opintoihin sisältyvät muut valinnaiset tutkinnon osat, yhteensä enintään 40 opin-

toviikkaa. Lukion yksittäisten kurssien tunnustamisesta ammattitaitoa täydentäviin tutkinnon osiin on määrätty luvussa 5.

Mikäli aiemmilla opinnoilla tai muulla tavalla hankitusta koko tutkinnon osan kattavasta osaamisesta ei ole arvosanaa, tulee osaaminen osoittaa arvosanan saamiseksi tutkintotodistukseen. Ammatillisten tutkinnon osien osaamisen osoittamisessa hyödynnetään ammattiosaamisen näyttöjä. Ammatti- tai erikoisammattitutkinnon tutkinnon osan tunnustamisessa merkitään tutkintotodistukseen ko. tutkintotoimikunnan antama hyväksytty arvosana.

Osaamisen tunnustamisella korvattujen tai hyväksi luettujen tutkinnon osien arvosanoja voi korottaa koulutuksen aikana. Koulutuksen päätyttyä korotukset tehdään yksityisopiskelijana.

Arvosanojen muuntaminen

Arvosana-asteikosta on voimassa, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 10 §) on säädetty. Opiskelijaa arvioidaan sen oppilaitoksen arviointikäytännön mukaan, missä hän kulloinkin suorittaa opintoja. Jos oppilaitosten arvosana-asteikot eroavat toisistaan, osaamisen tunnustavan oppilaitoksen on muunnettava arvosanat ja määriteltävä vastaavuus opiskelijan eduksi. Arvosanat tulee muuntaa seuraavasti:

| ARVOSANA-ASTEIKKO | | |
|-------------------|--------------|----------------|
| 1–3 | 1–5 | 5–10 |
| kiitettävä 3 | kiitettävä 5 | erinomainen 10 |
| | | kiitettävä 9 |
| hyvä 2 | hyvä 4 | hyvä 8 |
| | hyvä 3 | tydyttävä 7 |
| tydyttävä 1 | tydyttävä 2 | kohtalainen 6 |
| | tydyttävä 1 | välttävä 5 |

7.4 OPPIMISEN JA OSAAMISEN ARVIOINTI

Opiskelijan arviointi on kriteeriperusteista, jolloin opiskelijan oppimista ja osaamista verrataan aina joko ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin tai ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteiset opinnot) tavoitteisiin sekä niiden pohjalta laadittuihin arviointikriteereihin.

Opiskelijalla on oikeus oppia ennen kuin ammattitaitovaatimuksissa ja tavoitteissa määriteltyä osaamista arvioidaan tutkintotodistukseen tulevan arvosanan saamiseksi.

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin tavoite on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimisen arvioinnissa opettajan tai työpaikkaohjaajan tulee käyttää opiskelijaa motivoivia ja aktiivisia menetelmiä. Niiden avulla tuetaan ja motivoidaan opiskelijaa ammattitaitovaatimusten tai tavoitteiden saavuttamisessa sekä kehitetään opiskelijan itsearviointitaitoa. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella.

Oppimista arvioidaan koko koulutuksen ja opiskelun ajan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Numeerista arviointia ei oppimisen arvioinnissa tarvita. Palautteella tuetaan ja ohjataan opiskelijaa mahdollisimman hyvin suorituksiin tuomalla esille opiskelijan vahvuudet. Oppimisen arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat muutokset opiskelijan opetukseen ja oppimisen tukemiseen. Muutokset kirjataan henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan.

Osaamisen arviointi

Osaamisen arviointiin perustuen opiskelijalle annetaan todistukseen tulevat arvosanat voimassa olevan asetuksen ammatillisesta koulutuksesta mukaisella arviointias- teikolla.

Osaamista arvioitaessa arviointimenetelmät valitaan siten, että ne mittaavat asetettujen ammattitaitovaatimusten tai tavoitteiden saavuttamista, soveltuvat käytettyihin opiskelumenetelmiin ja tukevat opiskelijan oppimista. Opiskelijoilla tulee olla mahdollisuus osoittaa osaamisensa monipuolisesti ja arvioida myös itse osaamistaan.

Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaito arvioidaan ammattiosaamisen näytöllä ja muulla osaamisen arvioinnilla. Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan mahdollisimman laajasti ammattitaitovaatimuksissa määritelty osaaminen, mutta vähintään se, mitä tutkinnon perusteissa on määrätty. Tarvittaessa muu osaamisen arviointi täydentää ammattitaitovaatimuksissa edellytettyä osaamista. Muun osaamisen arvioinnin arviointimenetelmistä päättää koulutuksen järjestäjä opiskelijan arvioinnin toteuttamissuunnitelmissaan.

Ammattiosaamisen näytöt

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta ja valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (L 601/2005, 25 §, 25a §, 25b §, A 603/2005, 5 §) on säädetty ammattiosaamisen näytöistä, toimielimestä, arvioinnista ja arvioijista, näyttöpaikkojen laadusta ja työturvallisuudesta, ammattiosaamisen näytöt suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan oppilaitosten ja työpaikkojen yhteistyönä tutkinnon perusteiden pohjalta.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan ammatillisten tutkinnon osien ammatitaitovaatimukset luvun 4 määräysten mukaisesti. Ammattiosaamisen näyttö annetaan kaikista ammatillisista tutkinnon osista, myös valinnaisista tutkinnon osista, jos ne ovat ammatillisia. Ammatitaitoa täydentävistä tutkinnon osista (yhteiset opinnot) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista ei anneta erillisiä ammattiosaamisen näyttöjä. Kuitenkin koulutuksen järjestäjän päätöksellä voidaan ammattiosaamisen näyttö antaa myös vapaasti valittavista tutkinnon osista, mikäli ne ovat ammatillisia.

Ammattiosaamisen näytön arvosana annetaan kaikista ammatillisista tutkinnon osista. Ammattiosaamisen näyttö voidaan antaa yhdestä tai useammasta tutkinnon osasta kerrallaan. Jos samassa ammattiosaamisen näytössä arvioidaan useamman tutkinnon osan osaamista, tulee kaikista tutkinnon osista antaa erillinen arvosana arvioinnin kohteittain. Jos tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttö annetaan useammassa kuin yhdessä osassa, jokaisesta osasta annetaan arvosanat arvioinnin kohteittain, mutta kokonaisarvosanaa ei muodosteta, ennen kuin kaikki osat on suoritettu.

Ammattiosaamisen näytöt ajoitetaan koko koulutuksen ajalle. Opiskelijalla tulee olla mahdollisuus oppia ammattiosaamisen näytössä arvioitava osaaminen ennen osaamisen näyttämistä ja mahdollisuus parantaa suoritustaan näytöistä saadun palautteen perusteella. Toimielimen hyväksymään ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelmaan sisällytetään periaatteet työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen yhteensovittamisesta.

Opiskelijalla on mahdollisuus suorittaa ammattiosaamisen näyttöjä myös ulkomailla, jolloin siitä on sovittava etukäteen.

Koulutuksen järjestäjä huolehtii siitä, että opiskelija saa riittävästi tukea ja ohjausta ammattiosaamisen näyttöjen suorittamiseen. Tukea ja ohjausta annetaan ennen ammattiosaamisen näyttöjä, niiden aikana sekä ohjaavana palautteena niiden jälkeen.

Arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit

Tutkinnon perusteissa on tutkinnon osittain esitetty arvioinnin kohteet (mitä arvioidaan) ja arviointikriteerit (miten osataan) tyydyttävän T1, hyvän H2 ja kiitettävän K3 tasoille. Arviointi kohdistuu

- ♦ työprosessin
- ♦ työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin
- ♦ työn perustana olevan tiedon ja
- ♦ elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallintaan.

Elinikäisen oppimisen avaintaitoja ovat oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö, ammattietiikka, terveys, turvallisuus ja toimintakyky, aloitekyky ja yrittäjäyys, kestävä kehitys, estetiikka, viestintä ja mediaosaaminen, matematiikka ja luonnontieteet, teknologia ja tietotekniikka sekä aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit. Arvioinnin kohteessa elinikäisen oppimisen avaintaidot arvioidaan seuraavat neljä avaintaitoa: oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö, ammattietiikka sekä terveys, turvallisuus ja toimintakyky. Muut avaintaidot arvioidaan työprosessin, työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin tai työn perustana olevan tiedon hallinnan yhteydessä.

Koulutuksen järjestäjä laatii arviointikriteerit liitteen kohdassa 9.3 olevien yleisten arviointikriteerien pohjalta niihin valinnaisiin tutkinnon osiin, joihin niitä ei ole määritelty tutkinnon perusteissa.

7.5 ARVOSANASTA PÄÄTTÄMINEN

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta ja valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (L 601/2005, 25 b §, A 603/2005, 11 §, A 488/2008, 10 §, 13 §) on säädetty, arvosanat tutkintotodistukseen on annettava kaikista tutkinnon perusteiden mukaisista tutkinnon osista, myös ammatillisiin opintoihin (90 ov) kuuluvista muista valinnaisista tutkinnon osista ja ammatillista osaamista syventävistä tutkinnon osista.

Tutkinnon osan arvosana päätetään osaamisen arvioinnin perusteella. Mikäli osaamista arvioivia opettajia on ollut useita, päätös tehdään arviointikeskustelussa. Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättävät opettajat ja työelämän edustajat pääsääntöisesti yhdessä toimielimen päätöksen mukaisesti. Arvioinnin perustelut on aina kirjattava.

7.6 ARVIOINTIAINEISTON SÄILYTTÄMINEN

Sen lisäksi, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 603/2005, 11a §) on arviointiaineiston säilyttämisestä ja tallentamisesta säädetty, ammattiosaamisen näytön arvosana tallennetaan arvioinnin kohteittain. Jos opiskelijan suorittama ammattiosaamisen näyttö kattaa vain osan tutkinnon osasta, kunkin osan arvioinnin perusteena oleva aineisto tallennetaan siten, että ammattiosaamisen näytön arvosana on mahdollista päättää koko tutkinnon osalta.

7.7 ARVIOINNIN UUSIMINEN JA ARVOSANAN KOROTTAMINEN

Arvosanojen korottamisesta ja uusinnasta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 603/2005, 12 §) on säädetty.

7.8 ARVIOINNIN OIKAISEMINEN

Arvioinnin oikaisemisesta on voimassa, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta (L 601/2005, 25c §) on säädetty.

7.9 TODISTUKSET

Tutkintotodistus

Tutkintotodistus on virallinen asiakirja, jonka sisällössä tulee noudattaa tutkinnon perusteita. Tutkintotodistuksen antamisesta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) on säädetty. Peruskoulutuksena järjestetyssä oppisopimuskoulutuksessa tutkintotodistus on annettava samoin perustein.

Tutkintotodistus on kokonaisuus, joka sisältää päättö- ja näyttötodistuksen. Päättötodistukseen merkitään arvosanat kaikista tutkinnon osista, joista tutkinto muodostuu. Poikkeuksena kuljettajien ammattipätevyys -tutkinnon osa, joka merkitään vain näyttötodistukseen. Päättötodistukseen kuljettajien ammattipätevyys -tutkinnon osa merkitään: katso näyttötodistus. Vain vapaasti valittavat tutkinnon osat voidaan opiskelijan valinnan mukaan jättää ilman arvosanaa. Päättötodistuksen

ammattillisten tutkinnon osien arvosanat muodostuvat ammattiosaamisen näytön ja muun osaamisen arvioinnin perusteella. Ammattiosaamisen näytöt on suoritettava hyväksytysti, jotta tutkinnon osasta voidaan antaa arvosana päättötodistukseen.

Valtioneuvoston päättämistä ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista (yhteiset opinnot) annetaan erilliset arvosanat. Ammatillisiin tutkinnon osiin sisältyvien ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien tuottama osaaminen arvioidaan ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksina.

Opinnäyte arvioidaan niiden tutkinnon osien yhteydessä, joihin se sisältyy. Opinnäytteestä merkitään päättötodistukseen laajuus ja nimi, erillistä arvosanaa ei anneta. Työssäoppimisesta merkitään päättötodistukseen laajuus, mutta erillistä arvosanaa ei anneta, koska työssäoppimisen aikana hankittu osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä.

Tutkinnon osan kokonaan korvaavat opinnot tai muutoin hankittu osaaminen merkitään opiskelijan päättötodistukseen arvosanoineen. Jos arvosana-asteikko eroaa, käytetään luvussa 7.3 olevaa arvosanojen muuntokaavaa. Ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta tunnustetun tutkinnon osan arvosanaksi merkitään hyväksytty ja alaviitteellä osoitetaan, että se on suoritettu näyttötutkintona, josta todistuksen on antanut vastaava tutkintotoimikunta.

Aiemmin suoritettujen koko tutkinnon osan kattavat ammattiosaamisen näytöt merkitään arvosanoineen ja lyhyine kuvauksineen näyttötodistukseen. Todistukseen lisätään viitteeksi arvioinnin antaneen oppilaitoksen nimi.

Jos osaamisen tunnustaminen tehdään sellaisen tutkinnon opinnoista, joihin ei ole sisällynyt ammattiosaamisen näyttöjä, merkitään näyttötodistukseen kyseisen tutkinnon osan kohdalle tutkinnon osan nimi ja laajuus sekä alaviitemaininta, että osaaminen on tunnustettu tutkinnosta, johon ei ole sisällynyt ammattiosaamisen näyttöjä. Kun osaamista tunnustetaan ammatti- tai erikoisammattitutkinnoista, merkitään näyttötodistukseen kyseisen tutkinnon osan kohdalle tutkinnon osan nimi ja laajuus sekä alaviitemaininta, että osaaminen on tunnustettu x- ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta, josta todistuksen on antanut vastaava tutkintotoimikunta.

Kun ammatillisiin tutkinnon osiin (90 ov) on sisällytetty valtioneuvoston päätöksen mukaisesti (Vnp 216/2001) ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia tai lukio-opintoja, merkitään näyttötodistukseen alaviite: ”Opiskelija on sisällyttänyt ammatillisiin tutkinnon osiin x opintoviikkoa ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia, joita ei arvioida ammattiosaamisen näytöillä”.

Tutkintotodistuksesta tulee ilmetä, että se koostuu päättötodistuksesta ja näyttötodistuksesta. Lisäksi tutkintotodistuksessa tulee olla todistuksen myöntävän koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen tai kummankin nimi. Päättötodistuksen allekirjoittaa koulutuksen järjestäjä ja näyttötodistuksen toimielimen puheenjohtaja (A 488/2008).

Päätötodistuksessa tulee olla seuraavat tiedot:

- ♦ opiskelijan nimi ja henkilötunnus
- ♦ tutkinnon nimi ja laajuus 120 ov /3 vuotta
- ♦ koulutusohjelman nimi
- ♦ tutkintonimike opetusministeriön asetuksen mukaisesti
- ♦ suoritettut tutkinnon osat ryhmiteltyinä ammatillisiin (90 ov), ammattitaitoa täydentäviin (20 ov) ja vapaasti valittaviin tutkinnon osiin (10 ov), niiden laajuudet ja arvosanat
- ♦ opinnäytteen laajuus ja nimi
- ♦ työssäoppimisen laajuus
- ♦ päiväys ja allekirjoitukset
- ♦ koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen leima.

Näyttötodistuksessa tulee olla seuraavat tiedot:

- ♦ opiskelijan nimi ja henkilötunnus
- ♦ tutkinnon nimi ja laajuus 120 ov/3 vuotta
- ♦ koulutusohjelman nimi
- ♦ tutkintonimike
- ♦ suoritettut ammattiosaamisen näytöt tutkinnon osittain (tutkinnon osan nimi ja laajuus, lyhyt kuvaus opiskelijan suorittamasta ammattiosaamisen näytöstä, näyttöpaikan nimi, ammattiosaamisen näytön arvosana tai erityisopiskelijoilla lyhyt sanallinen kuvaus opiskelijan ammattiosaamisen näytöillä todennetusta ammatillisesta osaamisesta ja ammattitaidosta)
- ♦ päiväys ja allekirjoitus (toimielimen puheenjohtaja)
- ♦ koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen leima.

Tutkintotodistuksessa tulee olla myös seuraavat tiedot:

- ♦ todistuksen myöntävän koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen yhteystiedot
- ♦ koulutuksen järjestäjän tai oppilaitoksen nimi, ellei niitä ole edellä mainittu
- ♦ opetusministeriön myöntämä koulutuksen järjestämislupa
- ♦ lainsäädäntö, johon koulutus perustuu
- ♦ maininta, että koulutus on toteutettu Opetushallituksen päättämien tutkinnon perusteiden mukaisesti (määräyksen hyväksymispäivämäärä ja diaarinumero)
- ♦ maininta, että tutkinto on opetusministeriön hyväksymä (koulutuksen alkaessa voimassa olleen ministeriön asetuksen päivämäärä ja asetusnumero)
- ♦ pohjakoulutusvaatimus ja tutkinnon kansallinen taso
- ♦ tutkinnon tuottama jatko-opintokelpoisuus
- ♦ tutkinnon laajuuden, opintovuoden ja opintoviikon määritelmä
- ♦ arvosana-asteikko
- ♦ ammattien harjoittamisesta johtuvat erityissäännökset.

Todistus suoritetusta koulutuksesta

Todistuksessa suoritetusta koulutuksesta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) on säädetty.

Todistus suoritetuista opinnoista, tutkinnon osista ja ammattiosaamisen näytöistä

Sen lisäksi, mitä todistuksen antamisesta on valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) säädetty, opiskelijalle annetaan todistus suoritetuista tutkinnon osista ja opinnoista, ammattiosaamisen näytöistä ja aikaisemmin hankitusta osaamisesta. Todistukseen merkitään arvosanojen lisäksi myös sellaisiin tutkinnon osiin osallistuminen, joista opiskelija ei ole saanut vielä arvosanaa, sekä tieto siitä, mitä suorituksia tutkintotodistuksen saaminen opiskelijalta edellyttää.

Kun opiskelija tutkinnon osan tai osia suorittuaan siirtyy työelämään, tulee todistuksen liitteenä olla tieto ammattipätevyydestä, joka hänellä on suorittujen tutkinnon osien perusteella.

Erotodistus

Erotodistuksen antamisesta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) on säädetty.

Kansainväliseen käyttöön tarkoitettu tutkintotodistuksen tai todistuksen liite

Kansainväliseen käyttöön tarkoitettu tutkintotodistuksen tai todistuksen liitteen antamisesta on voimassa, mitä valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta (A 488/2008, 13 §) on säädetty.

Todistus kuljetusalan perustason ammattipätevyyskoulutuksen suorittamisesta

Todistuksesta kuljetusalan perustason ammattipätevyyskoulutuksen suorittamisesta on voimassa, mitä opetusministeriön kirjessä (12.6.2007 nro 146/530/2007) ohjeistetaan.

7.10 ARVIOINTI ERITYISOPETUKSESSA

Erityisopiskelijan arvioinnissa tulee noudattaa samoja periaatteita kuin muidenkin opiskelijoiden arvioinnissa. Mikäli opiskelija ei jossakin tutkinnon osassa saavuta tutkinnon perusteissa ilmaistuja T1-tason tavoitteita, opetus voidaan mukauttaa. Kun tutkinnon ammattitaitovaatimuksia tai tavoitteita on mukautettu lain ammatillisesta koulutuksesta 630/1998, 20 §:n ja 21 § 2 ja 3 momentin perusteella, siitä on tehtävä merkintä todistukseen. Opiskelijan tulee saada tutkintotodistus, vaikka tutkinnon tavoitteita olisikin mukautettu.

Mukautetuista ammattitaitovaatimuksista tai tavoitteista on tehtävä alaviite-merkintä sekä päättötodistukseen että näyttötodistukseen. Arviointi on suoritettava mukautettuihin ammattitaitovaatimuksiin tai tavoitteisiin suhteutettuna, jolloin niille on laadittava arviointikriteerit. Koulutuksen järjestäjä laatii tutkinnon osan mukautetut ammattitaitovaatimukset tai tavoitteet ja arviointikriteerit asetuksen ammatillisesta koulutuksesta 811/1998 8 §:n mukaisesti. Arvosana-asteikon on oltava sama kuin yleensä käytössä oleva. Valtioneuvoston asetuksen ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta 603/2005, 10 §:n mukaan erityisopetuksena järjestettävässä koulutuksessa ammattiosaamisen näytöt voidaan arvioida myös sanallisesti. Opiskelijan on tiedettävä, että mukautettujen ammattitaitovaatimusten tai tavoitteiden mukaan suoritettu koulutus saattaa vaikuttaa jatko-opintoihin pääsyyn ja niissä menestymiseen.

Jos ammattitaitovaatimuksissa ja tavoitteissa esitetty osaaminen jäävät olennaisilta osin puutteellisiksi, on tutkintotodistuksen sijasta annettava todistus suoritetuista opinnoista. Sen liitteenä tulee antaa selvitys siitä, mitä opiskelija parhaiten osaa.

7.11

**MAAHANMUUTTAJA- JA ERI KIELI- JA KULTTUURIRYHMIEN
OPISKELIJOIDEN ARVIOINTI**

Maahanmuuttajaopiskelijoiden ja muiden eri kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden osaaminen tulee arvioida samalla tavalla kuin muidenkin opiskelijoiden. Osaaminen tulee arvioida sellaisilla menetelmillä, että kielitaidon mahdollisesta puutteellisuudesta huolimatta osaaminen voidaan arvioida.

Opiskelijalla, jonka äidinkieli on muu kuin oppilaitoksen opetuskieli, on oltava ennen ammattiosaamisen näyttöä sellainen kielitaito, että hän ymmärtää ammattiosaamisen näyttönä tehtävään työhön liittyvät ohjeet ja määräykset. Tuen tarve on tunnistettava ja sen perusteella on suunniteltava tukitoimet yhdessä oppilaitoksen, työelämän edustajan ja opiskelijan kanssa. Ammattiosaamisen näytön arvioijat ja näytön toteutukseen osallistuvat tulee tarvittaessa valmentaa siihen, miten kulttuuriset tekijät vaikuttavat yksilöiden väliseen viestintään. Lisäksi ammattiosaamisen näytön toteutukseen osallistuvat ja näytön arvioijat tulee valmentaa selkeän kielen käyttöön ohjeita annettaessa.

Äidinkielen arviointi

Jos suomi ei ole opiskelijan äidinkieli, hänen suomen kielen osaamistaan on arvioitava suomi toisena kielenä -tavoitteiden mukaisesti myös siinä tapauksessa, ettei hänelle ole erikseen järjestetty suomi toisena kielenä -opetusta. Mikäli opettaja ja opiskelija yhdessä arvioivat opiskelijan suomen kielen taidon äidinkieli, suomi -tavoitteiksi, osaaminen tulee arvioida äidinkieli, suomi -tavoitteiden mukaan. Päätötdodistukseen on merkittävä, kumman tavoitteiden mukaisesti osaamista on arvioitu, kuitenkin asteikolla 1–3. Opiskelijan opiskelusuunnitelma, myös arviointi, voi koostua molemmista edellä mainituista äidinkielen opinnoista (ks. luku 8.4).

Viittomakielisten opiskelijoiden suomen kielen taito arvioidaan suomi viittomakielisille -tavoitteiden mukaisesti.

Toisen kotimaisen kielen arviointi

Jos opiskelija ei ole opiskellut ruotsia toisena kotimaisena kielenä, päätötdodistukseen on merkittävä, mitä hän on sen tilalla opiskellut. Arviointiin vaikuttavat opetusjärjestelyt on määritelty tarkemmin luvussa 8.4.

MUUT MÄÄRÄYKSET AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

8.1 OPINTO-OHJAUS JA HENKILÖKOHTAINEN OPISKELUSUUNNITELMA

Opinto-ohjauksen tavoitteet

Opinto-ohjauksen tavoitteena on, että opiskelija saa riittävästi tietoa koulutuksestaan ennen sen aloitusta ja sen aikana. Opiskelijan tulee tietää tutkintoonsa sisältyvät tutkinnon osat ja opinnot ja niiden valinnan mahdollisuudet. Lisäksi tavoitteena on, että opiskelija osaa toimia oppilaitosyhteisössään, osaa kehittää opiskelu- ja vuorovaikutustaitojaan ja itsetuntemustaan sekä arvioida omaa toimintaansa ja tuotoksiaan. Hän osaa suunnitella opintonsa, laatia henkilökohtaisen opiskelusuunnitelmansa yhteistyössä opettajan kanssa ja ottaa vastuun opinnoistaan. Hän osaa seurata opintosuoritusten kertymistä ja hakea tukea opintojensa suunnitteluun.

Opiskelija osaa tehdä koulutusta ja elämänuraa koskevia valintoja ja ratkaisuja. Hän tunnistaa opiskeluunsa ja elämäntilanteisiinsa mahdollisesti liittyviä ongelmia ja osaa hakea niihin tukea. Hän osaa käyttää yhteiskunnan tarjoamia opiskelijahuollon palveluita ja muita ohjaus-, neuvonta- ja tietopalveluja. Tavoitteiden saavuttamista tukee koulutuksen järjestäjän velvoite tiedottaa alaikäisen opiskelijan huoltajille ammatillisesta koulutuksesta ja opiskelijan opintojen etenemisestä.

Opiskelijan oikeus opinto-ohjaukseen

Tutkintoon sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 opintoviikkoa (VN:n päätös 213/1999). Ohjaustoiminnalla tulee tukea opiskelijaa kokonaisvaltaisesti opintojen eri vaiheissa. Jokaisella opiskelijalla on oikeus saada henkilökohtaista ja muuta opintojen ohjausta. Opiskelijalla on oikeus saada opiskelussa tai elämäntilanteiden muutoksissa tarvitsemiaan tukipalveluita.

Opinto-ohjauksen järjestäminen

Opinto-ohjauksen järjestämisen tavoitteena on edistää koulutuksellista, etnistä ja sukupuolten välistä tasa-arvoa. Tavoitteena on lisäksi lisätä opiskelijoiden hyvinvointia, ehkäistä opintojen keskeyttämistä, edistää työllistymistä ja tukea jatko-opintoihin hakeutumista. Koulutuksen järjestäjän on kiinnitettävä huomiota erityisesti niiden opiskelijoiden ohjaukseen, joilla on opiskelu- tai oppimisvaikeuksia (esimerkiksi luki-häiriö), poissaoloja koulutuksesta tai elämänhallintaan liittyviä vaikeuksia.

Koulutuksen järjestäjä laatii opetussuunnitelmaansa opinto-ohjaussuunnitelman, jossa kuvataan ohjaukseen osallistuvien tehtävät ja työnjako. Suunnitelma toimii koko oppilaitoksen ohjaustyön kehittämisen välineenä. Siinä määritellään, miten ja minkälaista tukea opiskelija saa ohjaustoimintaan osallistuvilta. Suunnitelmassa esitetään, miten yhteistyö eri koulutuksen järjestäjien kanssa on järjestetty, jotta opiskelija voi valita tutkinnon osia ja opintoja eri koulutusohjelmista ja tutkinnoista sekä suunnitella useamman kuin yhden tutkinnon suorittamista. Siinä määritellään myös yhteistyö oppilaitoksen ulkopuolisten asiantuntijoiden ja huoltajien kanssa. Opiskelijahuoltosuunnitelma on osa ohjaussuunnitelmaa.

Ohjaustoimintaan osallistuvat kaikki oppilaitoksen opettajat sekä muut ohjauksesta vastuulliset. Opinto-ohjaajalla on päävastuu opinto-ohjauksen järjestämisestä sekä ohjauksen kokonaisuuden suunnittelusta ja toteutuksesta. Opettajan tehtävänä on ohjata ja motivoida opiskelijaa tutkinnon suorittamisessa ja opintojen suunnittelussa. Hänen tehtävänsä on myös auttaa opiskelijaa löytämään vahvuuksiinsa ja kehittämään oppimisen valmiuksiaan.

Opinto-ohjausta järjestetään opintoihin liittyvänä, henkilökohtaisena, ryhmäohjauksena ja muuna ohjauksena. Opiskelija saa opinto-ohjausta opiskelunsa tueksi ja valintojen tekemiseen, jotta hän kykenee suunnittelemaan opiskelujensa sisällön ja rakenteen omien voimavarojensa mukaisesti. Opinto-ohjauksella edistetään opiskelijoiden yhteisöllisyyttä koko koulutuksen ajan. Opiskelijoiden opiskelua ja hyvinvointia seurataan ja tuetaan yhteistyössä huoltajien kanssa.

Koulutuksen järjestäjän tulee tiedottaa ammatillisesta koulutuksesta ja siihen hakeutumisesta perusopetuksen oppilaille, heidän huoltajilleen, oppilaanohjaajille ja opettajille. Koulutuksen järjestäjän tulee suunnata tiedotusta ja ohjausta erityisesti perusopetuksen päättymisen jälkeen koulutuksen ulkopuolelle jääneille nuorille ja heidän huoltajilleen.

Koulutuksen järjestäjän tulee kehittää ura- ja rekrytointipalvelujaan yhteistyössä elinkeinoelämän ja työvoimapalveluiden kanssa sekä edistää ja tukea opiskelijoiden työllistymistä ja jatkokoulutukseen pääsemistä.

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma tukee opiskelijan urasuunnittelua ja kehittää hänen valmiuksiaan itsearvioinnissa. Se perustuu opiskelijan oman opiskelun suunnitteluun, yksilöllisiin valintoihin, opinnoissa etenemiseen ja oppimisen arviointiin. Opiskelijaa ohjataan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laadinnassa ja sen toteutumisen seurannassa. Se on suunnitelma, jonka toteuttamiseen opiskelija sitoutuu ja motivoituu koko koulutuksen ajaksi.

Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laadintaan osallistuvat opettaja tai opettajat ja tarvittaessa opinto-ohjaaja opiskelijan kanssa yhdessä neuvotellen. Suunnitelmassa määritellään oppimisen tavoitteet, opintojen suorittaminen, suoritustavat ja ajoitus sekä opintojen arviointi. Laadinnassa otetaan huomioon opiskelijoiden erilaiset oppimistyyliä. Mahdolliset oppimista vaikeuttavat seikat tunnistetaan ja opiskelijan itseohjautuvuutta ja ammatillista kasvua ohjataan ja tuetaan.

Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman toteutumista ja opintojen edistymistä seurataan, ja tarvittaessa opiskelijalle annetaan tukiopetusta. Opiskelija ja opettajat arvioivat henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman toteuttamisen mahdolliset esteet. Opiskelijaa ohjataan tekemään omaa oppimistaan koskevia päätöksiä sekä tarvittaessa tarkentamaan ja muuttamaan suunnitelmaa opintojen edetessä.

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma sisältää opiskelijan yksilölliset valinnat, opinnoissa etenemisen, oppimisen arvioinnin, opiskelijan osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen, työssäoppimisen paikat ja ajat sekä ammattiosaamisen näytöt.

8.2 TYÖSSÄOPPIMINEN JA TYÖTURVALLISUUS

Sen lisäksi, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/1998, 5 §, VNA muutos 603/2005, 3 ja 5 §) on säädetty, tulee työssäoppimisessa noudattaa seuraavaa:

Työssäoppiminen on osa ammatillista koulutusta. Se on koulutuksen järjestämismuoto, jossa osa tutkinnon tavoitteista opitaan työpaikalla työtä tehdessä. Työssäoppiminen on aidossa työympäristössä tapahtuvaa tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua. Työssäoppimisjaksojen tulee olla ammatinhallinnan kannalta riittävän pitkiä ja monipuolisia. Vain poikkeustapauksessa opiskelija voi suorittaa työssäoppimisen oppilaitoksen harjoitusyrityksessä tai vastaavissa järjestelyissä.

Työpaikkojen ja koulutuksen järjestäjien yhteistyöllä varmistetaan työssäoppimisen ja muun ammatillisen koulutuksen työelämävastavuus, laatu ja ajantasaisuus. Koulutuksen järjestäjän vastuulla on huolehtia, että kaikilla alueen toimijoilla

on yhteinen käsitys työssäoppimisen järjestämisestä. Koulutuksen järjestäjän tulee huolehtia, että opiskelija saa riittävästi ohjausta ja opetusta työssäoppimisen aikana ja että opettajilla ja muulla henkilöstöllä on edellytykset yhteistyölle työelämän kanssa. Koulutuksen järjestäjän ja opettajien tulee yhdessä työ- ja elinkeinoelämän kanssa varmistaa työssäoppimisen laatu, jotta opiskelija saavuttaa tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukset.

Työssäoppimisen toteutuksesta vastaa koulutuksen järjestäjä. Toteutukseen sisältyy suunnittelua, opiskelijan ohjausta ja arviointia. Lisäksi koulutuksen järjestäjän tehtävänä on huolehtia opettajien työelämäosaamisesta ja kouluttamisesta sekä työpaikkaohjaajien kouluttamisesta. Työpaikalla kiinnitetään erityistä huomiota opiskelijan ohjaukseen ja palautteen antamiseen.

Työssäoppimisen aikana opiskelija ei yleensä ole työsuhteessa työnantajaan, eikä hänelle makseta palkkaa työssäoppimisjaksojen aikana. Työssäoppimisjakson aikana opiskelija on oikeutettu saamaan opintotuen ja opintososiaaliset edut niistä erikseen annettujen ohjeiden mukaan. Kun työssäoppiminen toteutetaan ulkomailta, järjestämisessä otetaan huomioon myös paikalliset määräykset.

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 19 §, 28 §) ja voimassa olevissa työturvallisuussäädöksissä on säädetty, työturvallisuusasioissa noudatetaan seuraavaa:

Sopimuksessa työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävästä koulutuksesta ja ammattiosaamisen näytöistä on kirjattava turvallisuuteen, tapaturmiin ja vahingonkorvauksiin liittyvät vastuut ja vakuutukset. Ennen työn aloittamista työnantaja ja koulutuksen järjestäjä varmistavat yhdessä, että opiskelijalla on edellytykset tehdä ko. työtä turvallisesti ja terveyttään vaarantamatta sekä ohjeita noudattaen.

Koulutuksen järjestäjään sovelletaan työturvallisuuslain 4 §:n 1 momentin mukaan työntajaa koskevia säännöksiä silloin, kun työ tapahtuu oppilaitoksessa tai muutoin koulutuksen järjestäjän osoittamalla tavalla.

Opiskelijan arvioinnista työssäoppimisjaksoilla on määrätty luvussa 7.

8.3 AMMATILLINEN ERITYISOPETUS

Koulutuksellisen tasa-arvon toteutumiseksi jokaisella opiskelijalla tulee olla erilaisista oppimisedellytyksistä riippumatta yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ammatilliseen koulutukseen sekä sijoittua koulutuksen jälkeen työhön ja yhteiskuntaan täysivaltaisena kansalaisena.

Erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan ammatillinen koulutus tulee toteuttaa yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan ensisijaisesti tavallisessa ammatillisessa oppilai-

toksessa samoissa opetusryhmissä muiden opiskelijoiden kanssa. Opetus voidaan järjestää myös osittain tai kokonaan erityisryhmässä. Ammatilliset erityisoppilaitokset huolehtivat ensisijaisesti vaikeavammaisten koulutuksesta sekä valmentavasta ja kuntouttavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Lisäksi niiden tulee tarjota asiantuntija-apua muille oppilaitoksille. Ammatillista erityisopetusta voidaan järjestää myös oppisopimuskoulutuksena.

Vammaisuuden, sairauden, kehityksessä viivästyksen, tunne-elämän häiriön tai muun syyn vuoksi erityisiä opetus- tai opiskelijahuolto- palveluja tarvitsevien opiskelijoiden tulee saada erityisopetusta. Sen avulla turvataan henkilökohtaisiin edellytyksiin perustuva oppiminen, itsensä kehittäminen ja ihmisenä kasvaminen. Erityisopetukseen liitetään tarvittaessa muita tukitoimia ja kuntoutusta yhteistyössä kuntoutuspalvelujen tuottajien kanssa.

Koulutuksen järjestäjä määrittelee erityisopetuksen periaatteet: tavoitteet, toteutuksen, opetusmenetelmät, tuki- ja erityis- palvelut, asiantuntijapalvelut, yhteistyötahot ja vastuut. Oppilaitoksen tulee varata erityisopetukseen riittävät voimavarat. Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden oppimisen edistäminen on koko oppilaitosyhteisön tehtävä.

Erityisopetuksen tarve on määriteltävä ammatillisen koulutuksen lain 20 §:n ja opetussuunnitelman perusteiden pohjalta jokaiselle opiskelijalle yksilöllisesti. Tavoitteiden saavuttamista on tuettava yksilöllisesti suunnitellun ja ohjatun oppimisprosessin sekä erilaisten tukitoimien avulla.

Henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS)

Erityisopetusta tarvitsevalle opiskelijalle on laadittava aina kirjallinen henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS) (L 630/1998, 20 §). Suunnitelman tulee sisältää (A 811/1998, 8 § mukaan)

- ◆ suoritettava tutkinto
- ◆ opetuksessa noudatettavat tutkinnon perusteet
- ◆ tutkinnon laajuus
- ◆ opiskelijalle laadittu henkilökohtainen opetussuunnitelma
- ◆ opiskelijan saamat erityiset opetus- ja opiskelijahuollon palvelut
- ◆ muut henkilökohtaiset palvelu- ja tukitoimet sekä
- ◆ erityisopetuksen perustelut.

HOJKS tulee laatia opiskelijan, tarvittaessa hänen huoltajansa, aikaisemman koulun edustajien sekä opettajien ja opiskelijahuollon asiantuntijoiden kanssa.

Mikäli ammattitaitovaatimuksia on mukautettu, henkilökohtaiseen opetuksen järjestämistä koskevaan suunnitelmaan sisältyy henkilökohtainen opetussuunnitelma, jossa määritellään opiskelijan yksilölliset oppimisen tavoitteet. Ne perustuvat hänen opiskelemaansa tutkinnon perusteisiin. Ammatillisessa erityisopetuksessa opetus on suunniteltava siten, että opiskelija mahdollisimman suuressa määrin saavuttaa saman pätevyyden kuin muussa ammatillisessa koulutuksessa. Tavoitteita voidaan mukauttaa opiskelijan edellytysten mukaan joko niin, että kaiken opetuksen tavoitteet on mukautettu, tai mukauttamalla vain yhden tai sitä useamman tutkinnon osan tavoitteet. Opetuksessa tulee keskittyä opiskelijan vahvojen osaamisalueiden tukemiseen, jotta hänelle taataan hyvät mahdollisuudet sijoittua työhön. Erityistä huomiota tulee kiinnittää työssä harjaantumiseen työssäoppimisen jaksojen aikana. Opiskelijalle tulee selvittää, miten hän voi koulutuksen jälkeen saada tarvitsemiaan erityispalveluja.

Opiskelijan edistymistä tulee seurata koulutuksen aikana, ja henkilökohtaisia tavoitteita ja tukitoimia on muutettava tarpeen mukaan. Määräykset erityisopiskelijoiden arvioinnista ovat luvussa 7.10.

8.4 MAAHANMUUTTAJIEN JA ERI KIELI- JA KULTTUURIRYHMIEN OPETUS

Yleistä

Maahanmuuttajaopiskelijoiden ja muiden kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden, kuten saamenkielisten, romanien ja viittomakielisten opiskelijoiden ammattitaitovaatimukset ovat pääsääntöisesti samat kuin muidenkin opiskelijoiden. Opetuksessa noudatetaan ammatillisen perustutkinnon perusteita.

Opiskelijoita, joiden äidinkieli on muu kuin oppilaitoksen opetuskieli, tulee tukea etenkin kielten opinnoissa ja erityisin opetusjärjestelyin. Opetuksessa otetaan tarvittaessa huomioon opiskelijoiden tausta, kuten äidinkieli, kulttuuri ja koulutuksen aikana kehittyvä kielitaito. Opetusjärjestelyillä tuetaan opiskelijoiden omaa kielellistä identiteettiä enemmistökielen ja -kulttuurin rinnalla. Koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelmaan sisältyy maahanmuuttajien ja eri kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden opetusjärjestelyjen toteuttaminen.

Maahanmuuttajat

Maahanmuuttajilla tarkoitetaan tässä yhteydessä Suomeen muuttaneita ja Suomessa syntyneitä maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita. Opetuksessa otetaan tarvittaessa

huomioon maahanmuuton syy, maassaoloaika sekä kehittyvä suomen kielen taito. Opinnot tukevat opiskelijan kasvua sekä suomalaisen että hänen oman kieli- ja kulttuuriyhteisönsä aktiiviseksi ja tasapainoiseksi jäseneksi.

Saamenkieliset

Perusopetuksessa aloitettua saamenkielistä opetusta jatketaan mahdollisuuksien mukaan ammatillisessa koulutuksessa. Saamenkielistä opetusta voidaan antaa pohjois-, inarin- ja koltansaamen kielillä. Saamen kieltä voi opiskella äidinkielenä, vaikka opetusta ei muutoin tarjottaisi saamen kielellä.

Romanit

Romanien opetus toteutetaan ottamalla huomioon Suomen romanien asema etnisenä ja kulttuurisena vähemmistönä. Opetusjärjestelyissä otetaan huomioon romanien kulttuuri. Romanikielen opetusta järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa.

Viittomakieliset

Viittomakielisten opiskelijoiden opetuksessa ja opiskelussa sovelletaan ammatillisen perustutkinnon perusteita viittomakieliseen kulttuuriin ja viestintään. Viittomakielien rinnalla käytetään suomea tai ruotsia luku- ja kirjoituskielenä. Viittomakielisten opetus suunnitellaan niin, että opiskelijan on mahdollista toimia tulkin kanssa. Oppimisympäristöissä otetaan huomioon viittomakielisen tai huonokuuloisen mahdollisuus kommunikoida luontevasti.

Kieltenopetuksen järjestelyt

Seuraavia valtioneuvoston päätöksen (VnP 213/1999) mukaisia opetusjärjestelyjä voidaan soveltaa maahanmuuttajien, saamenkielisten, romanien ja viittomakielisten kielten opinnoissa (äidinkieli, toinen kotimainen kieli, vieras kieli), jos heidän äidinkieltensä on muu kuin suomi tai ruotsi.

Äidinkieli

Jos opiskelijan äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voi koulutuksen järjestäjä jakaa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 12 § 2. momentissa säädetty äidinkielen ja toisen kotimaisen kielen pakolliset tutkinnon osat säädetystä poikkeavalla tavalla.

Äidinkielen ja toisen kotimaisen kielen tutkinnon osiin varatut opintoviikot (4 + 1 = 5 ov) voidaan yhdistää ja jakaa joustavasti mahdollisiin opiskelijan oman äidinkielen opintoihin, suomi toisena kielenä -opintoihin ja toisen kotimaisen kielen opintoihin. Suomi toisena kielenä tarkoittaa kieltä, joka on opittu äidinkielen jälkeen suomenkielisessä ympäristössä. Viittomakielisiä opiskelijoita varten on laadittu erikseen suomi viittomakielisille -tutkinnon osa (luku 5).

Opiskelijat voivat opiskella suomen kieltä joko

- 1) suomi toisena kielenä -tavoitteiden mukaisesti (luku 5) tai
- 2) äidinkieli, suomi -tavoitteiden mukaisesti (luku 5), jos opiskelijan suomen kielen taidon arvioidaan olevan äidinkielen tasoinen.

Opiskelija, jonka suomen kielen taito ei ole äidinkielen tasoista kaikilla kielitaidon osa-alueilla, opiskelee suomi toisena kielenä -tavoitteiden ja sisältöjen mukaisesti. Hänen suomen kielen osaamisensa arvioidaan näiden tavoitteiden mukaisesti huolimatta siitä, onko koulutuksen järjestäjä tarjonnut suomi toisena kielenä -opetusta. Koulutuksen järjestäjä voi tarjota ja opiskelijan opiskelusuunnitelmaan voi kuulua molempia edellä mainituista opinnoista. Opiskelija voi siirtyä kesken suomi toisena kielenä -opintojen opiskelemaan suomen kieltä äidinkieli, suomi -tavoitteiden mukaisesti.

Opiskelijoille tulee mahdollisuuksien mukaan järjestää myös hänen oman äidinkielen opetusta. Äidinkielenä voidaan opiskelijan valinnan mukaan (L 630/1998, 12 § 3 mom.) opettaa myös romanikieltä, viittomakieltä tai muuta opiskelijan äidinkieltä. Maahanmuuttajien oman äidinkielen tavoitteet ovat luvussa 5. Opiskelija voi opiskella omaa äidinkieltään joko äidinkieli, oma äidinkieli vieraskielisille opiskelijoille (4 ov) tai vieras kieli (2 ov) -tavoitteiden mukaisesti tai vapaasti valittavina tutkinnon osina.

Jos opiskelija opiskelee äidinkieltä oma äidinkieli vieraskielisille opiskelijoille -tavoitteiden mukaisesti, on hänen opintoihinsa kuuluttava suomen kielen opintoja.

Toinen kotimainen kieli

Opiskelijoiden toisen kotimaisen kielen (ruotsi) opetus järjestetään toisen kotimaisen kielen tavoitteiden mukaisesti ottaen huomioon opiskelijoiden kielitaidon taso.

Toisen kotimaisen kielen opinnot voidaan myös korvata oman äidinkielen ja suomen kielen opinnoilla vieraskielisillä opiskelijoilla (5 ov), luku 5. Tarvittaessa opetus voidaan järjestää toisen kotimaisen kielen alkeisopetuksena opiskelijan ja alan tarpeista riippuen.

Vieras kieli

Opiskelijan opintoihin on kuuluttava myös vieraan kielen opintoja. Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvan opiskelijan vieras kieli voi olla myös hänen äidinkieltään.

8.5 OPPISOPIMUSKOULUTUS

Oppisopimuskoulutuksesta on voimassa mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 8 §, 17 §), asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/1998, 6 §, 7 §) sekä laissa opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (635/1998) on säädetty.

Ammatillisena peruskoulutuksena toteutettavassa oppisopimuskoulutuksessa noudatetaan voimassa olevia tutkinnon perusteita (opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteet).

Tutkinnon perusteiden mukaan peruskoulutuksena suoritetusta tutkinnosta tutkintotodistuksen antaa koulutuksen järjestäjä luvun 7.9 määräyksen mukaisesti.

8.6 KODIN JA OPPILAITOKSEN YHTEISTYÖ

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 5 §, 14 §) on säädetty, tulee kodin ja oppilaitoksen yhteistyön järjestämisessä noudattaa seuraavaa:

Nuorille järjestettävässä koulutuksessa koulutuksen järjestäjän ja oppilaitoksen tulee olla aloitteellinen myönteisen yhteistyön käynnistämisessä ja ylläpitämisessä opiskelijan vanhempien tai huoltajien kanssa. Kodin ja oppilaitoksen yhteistyö järjestetään niin, että se vahvistaa opiskelijan itsenäisyyttä ja vastuullisuutta, edistää opiskelua sekä mahdollistaa opiskelijalle tuen saannin opiskelijan terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia koskevista asioista. Erityistä tukea tarvitsevien sekä eri kie-

li- ja kulttuuritaustaisten opiskelijoiden yksilölliset tarpeet sekä elämänhallinnan ja opiskelun tukeminen tulee ottaa yhteistyössä huomioon.

Koulutuksen järjestäjän tulee tehdä yhteistyötä opiskelijoiden ohjauksessa huoltajien kanssa koulutuksen aikana ja sen päättyessä. Ohjauksen tulee tukea opiskelijoiden työelämään tai jatko-opintoihin siirtymistä sekä vahvistaa opiskelijoiden elämänhallinnan valmiuksia.

Kodin ja oppilaitoksen yhteistyötä koskeva opetussuunnitelman osa tulee laatia yhteistyössä oppilaitoksen sijaintikunnan tai -kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon toimeenpanoa hoitavien viranomaisten kanssa.

8.7 OPISKELIJAHUOLTO

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, 14 §, 28 §, 37 a §) on säädetty opiskelijahuollon järjestämisestä ja opiskelijan oikeudesta turvalliseen opiskeluympäristöön, tulee noudattaa seuraavaa.

Opiskelijahuollon tavoitteena on luoda turvallinen ja terveellinen opiskeluympäristö ja edistää oppilaitosyhteisön yhteisöllisyyttä, hyvinvointia ja viihtyisyyttä. Tavoitteena on tukea opiskelijaa sekä säilyttää oppilaitosyhteisön toimintakyky fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta sekä hyvinvointia uhkaavissa tilanteissa. Opiskelijahuollon tulee edistää oppimisvaikeuksien ja muiden ongelmien varhaista tunnistamista ja niihin puuttumista sekä ehkäistä koulutuksen keskeytymistä. Nuorten opiskelijoiden kohdalla koulutuksen järjestäjän on tehtävä yhteistyötä huoltajien kanssa. Koulutuksen järjestäjän tulee varmistaa opiskelijahuollon tavoitteiden saavuttamista antamalla opetussuunnitelmassaan toimintaohjeita, jotka edistävät opiskelijoiden terveyttä ja turvallisuutta, erilaisten ongelmien varhaista tunnistamista ja niiden syntymisen ennaltaehkäisyä. Koulutuksen järjestäjän tulee antaa ohjeita oppilaitosyhteisön toimintaan liittyvien asioiden hoitamisesta, kuten opiskelijan opetukseen osallistumisesta, opinnoissa edistymisen seurannasta ja oppilaitoksen opiskelija-asuntolassa asumisesta. Ennalta ehkäiseviä toimintaohjeita tulee antaa tupakoinnista, päihteiden käytöstä, kiusaamisesta ja häirinnästä. Koulutuksen järjestäjällä tulee olla kriisisuunnitelma ja toimintaohjeet myös käyttäytymishäiriöiden, väkivallan, tapaturmien, onnettomuuksien ja kuolemantapauksien varalta. Koulutuksen järjestäjän tulee seurata opiskelijahuollon toteutumista ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Opiskelijoita tulee rohkaista osallistumaan ja vaikuttamaan oman oppilaitosyhteisönsä hyvinvoinnin edistämiseen. Kaikilla opiskelijoiden kanssa oppilaitosyhteisössä työskentelevillä on vastuuta opiskelijahuollosta. Moniammatillisen opiskelijahuoltohenkilöstön tehtävänä on opiskelijahuollon palveluiden koordinaatio ja kehittäminen.

Opiskelijahuoltoa koskevat opetussuunnitelman osat tulee laatia yhteistyössä oppilaitoksen sijaintikunnan tai -kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon toimeenpanoa hoitavien viranomaisten tai muiden tahojen kanssa. Ammatillisen koulutuksen järjestäjän tulee opetussuunnitelmaa laadittaessa ottaa huomioon kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa kansanterveystilain ja lastensuojelulain velvoitteet opiskelijahuollon palveluiden järjestämisessä. Samalla tulee sopia syrjäytymistä ehkäisevästä toiminnasta sekä opiskelijaterveydenhuollon ja psykososiaalisen tuen asiantuntijapalveluiden järjestämisestä. Palveluiden kehittämisessä tulee hyödyntää opiskelijoiden palautetta.

Ammatillisen koulutuksen aikana opiskelijalle tulee tiedottaa ohjauksen ja opiskelijahuollon toteutuksesta, eri hallinnonalojen palveluista, paikallisista tukiverkostoista ja tutkintokohtaisista terveydentilavaatimuksista. Työssäoppimisen työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvistä asioista tulee tiedottaa opiskelijan lisäksi alaikäisen opiskelijan huoltajalle.

Koulutuksen järjestäjän tulee huolehtia siitä, että opiskelijat tuntevat oppilaitoksessa noudatettavat järjestyssäännöt. Opiskelijan omaa vastuuta tulee korostaa oppilaitoksen sääntöjen ja muiden ohjeiden noudattamisessa.

9.1 LIIKETALouden JA KAUPAN AMMATTIALAN KUVAUS JA ARVOPERUSTA

Liiketalouden ja kaupan alaan vaikuttavat välittömästi yhteiskunnalliset muutokset, digitalisaatio ja verkottuminen sekä kansainvälistyminen. Yhteiskunnallisista muutoksista liiketalouden ja kaupan alaan vaikuttavat erityisesti väestön ikääntyminen, yksilöllisyyden korostuminen sekä yritysten ja asiakaskunnan verkostoituminen ja sosiaalisten yhteisöjen merkityksen kasvu.

Perinteiset kaupan ja palvelun yritykset ryhmittyvät uudelleen toimialojen rajat ylittäen. Tästä ovat esimerkkeinä nk. finanssitavaratalojen synty ja pankkipalvelujen lisääntyminen kaupassa. Sähköisillä kauppapaikoilla myydään tavaroiden lisäksi erilaisia pankki-, vakuutus-, matkailu- ja muita palveluja. Sähköinen kaupankäynti muuttaa kaupan ja muiden palveluelinkeinojen rakenteita. Kaikki eri toiminnot tulevat uudella tavalla kilpailun kohteiksi. Logistiikan merkitys kasvaa edelleen. Työryhmä- ja projektityöskentely tulee lisääntymään työelämässä. Hallinto- ja toimistopalvelujen tehtäviin vaikuttaa toimintojen sähköisen tiedonkäsittelyn mahdollistama automatisointi sekä toimintojen ulkoistaminen.

Kansainvälistyminen näkyy yhä enemmän työelämässä ja yrityskulttuureissa. Ulkomaisten yritysten määrä Suomessa lisääntyy nopeasti. Myös suomalaiset yritykset kansainvälistyvät. Kansainvälisen toiminnan lisääntyminen laajentaa ja monipuolistaa liiketalouden ja kaupan alan kaikkea toimintaa. Pääoman ja tavaroiden sekä työvoiman vapaa liikkuminen Euroopassa lisää ja monipuolistaa työyhteisöjä ja alan tehtäviä. Kaupan maailmanlaajuinen vapautuminen lisää myös Euroopan ulkopuolista kilpailua Suomenkin markkinoilla. Suomen lähialueiden talouskasvu tarjoaa monenlaisia mahdollisuuksia myös pienille yrityksille, ja samalla myös suhdanneherkkyyteen on varauduttava. Euroopan Unionin lainsäädännön kehittyminen asettaa liiketaloudelle uusia mahdollisuuksia. Suomen kauppa kehitysmaiden kanssa on lisääntynyt.

Sähköisen liiketoiminnan nopea kehittyminen ja kansainvälistyminen aiheuttavat kaupalle ja palveluille sekä niiden logistiikalle suuria sopeutusvaatimuksia. Kauppa ketjuuntuu vahvasti, minkä myötä päätöksentekoa siirryy yksittäisistä toimipaikoista ketjuohjaukseen. Vähittäiskaupalle on ominaista kilpailun jatkuva

kiristyminen ja asiakkaiden kasvaviin vaatimuksiin vastaaminen. Niin kaupan kuin palvelujenkin markkinoille tulee uusia, innovatiivisia palveluratkaisuja. Kansainvälinen kanssakäynti ja perinteisten toimialojen rajojen rikkominen muuttaa palveluja ja tuotevalikoimia. Vaatimus ymmärtää erilaisten kulttuurien vaikutus työhön lisääntyy. Asiakaspalvelutyön luonne ja osaamistarpeet muuttuvat. Pelkän tuotteen markkinointi ei enää riitä, vaan ratkaisulähtöisestä palvelusta tulee kiinteä osa tuotetta. Asiakaspalveluosaaminen korostuu, kun asiakaskunnan tuotteiden ja palvelujen turvallisuuteen, terveellisyteen, eettisyyteen ja ekologisuuteen liittyvät vaatimukset kasvavat.

Tietotekniikan sekä talous- ja toimistopalvelujen sovellusohjelmien nopea kehittyminen mahdollistaa toimistotyöskentelyn automatisoinnin sekä kustannustehokkuuden. Asiakirjojen, raporttien sekä taloushallinnon sovellusten käyttäminen ja siirtyminen osin verkkopohjaisiksi ratkaisuksi edellyttää laaja-alaista tietotekniikan ja kokonaisuuksien hallintaa yhdistettynä taloushallinnon perusosaamiseen. Nykyaikainen toimistotyöskentely ei enää ole paikkaan sidonnaista ja siksi tietokantojen, verkkotyöskentelyn ja mobiililaitteiden hallinta ja ymmärtäminen korostuu toimistotyössä. Tiedon viestiminen sisäisille ja ulkoisille asiakkaille vaatii taitoa tuottaa sisältöä verkkoympäristöön, hyvää suullisen ja kirjallisen viestinnän taitoa sekä esiintymistaitoa; kansainvälisissä organisaatioissa ja tilanteissa myös vieraalla kielellä.

Toisaalta talous- ja toimistopalvelujen työtehtäviä keskitetään palvelukeskukseen, joissa kirjanpidon, osakirjanpitojen ja palkanlaskennan erityisosaaminen korostuu; toisaalta pk-yrityksillä ja mikroyrityksillä on tarve osaavista, laajat perustaidot omaavista toimistotyöntekijöistä. Toimintaympäristön ja -tapojen muuttumisen sekä Euroopan unionin lainsäädännön vaikutuksesta työläinsäädännön sekä yhteisö-, kirjanpito- ja verolainsäädännön seuraaminen ja soveltaminen on säännösten yksityiskohtaisuuden vuoksi entistä haastavampaa.

Tieto- ja kirjastopalvelut tapahtuvat yhä enemmän verkkoympäristössä, ja verkkopalveluiden tekeminen ja niiden käytön opastaminen ovat keskeinen osa kirjastotyötä. Palvelujen saatavuus tulee olemaan ajasta ja paikasta riippumatonta ja toisaalta fyysisten kirjastotilojen käyttö monipuolistuu. Verkostoitumisen merkitys lisääntyy entisestään ja kirjasto- ja tietopalvelut tulevat toimimaan tiiviinä yhteisenä verkostona näyttäytyen käyttäjälle yhteisenä palvelukokonaisuutena. Asiakkaiden omatoimisuus kirjaston peruskäytössä lisääntyy ja samalla yksilöllisten palveluiden ja kohdennettujen erityispalveluiden merkitys korostuu.

Arvoperusta

Liiketalouden ja kaupan alan keskeisiä arvoja ovat hyvä asiakaspalvelu, taloudellinen ja yhteiskunnallinen vastuu sekä vastuu työyhteisöstä ja ympäristöstä.

Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan odotusten ylittäminen on keskeinen arvo liike-elämässä. Tyytyväinen asiakas asioi samassa yrityksessä uudelleen ja kertoo tyytyväisyydestään ystävilleen ja tuttavilleen. Asiakkaiden erinomainen palvelu edellyttää, että yrityksessä tunnetaan asiakkaat ja heidän odotuksensa ja tarpeensa sekä tiedetään, miten kilpailijat toimivat.

Yrityksen menestykseen liittyviä tavoitteita ovat jatkuvuus, kannattavuus ja kasvu. Tuloksellisuus on seurausta tehokkaasta sekä vastuullisesta työskentelystä ja yhteistyöstä.

Yhteiskunnallisen vastuun periaatteisiin kuuluu, että yritys toimii vastuullisesti ja noudattaa eettisesti hyväksytyjä periaatteita kaikissa teoissaan niin työyhteisössään kuin yhteistyökumppaneiden kanssa. Lisäksi yritys noudattaa ostotoiminnassaan eettisiä periaatteita, joiden perustana ovat kansainväliset työelämän normit. Tällä tavalla se varmistaa, ettei tuotteiden valmistukseen liity sosiaalisia epäkohtia.

Yrityksen arvoihin kuuluu myös avoimen ja ihmisiä arvostavan, tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen työyhteisön luominen. Myös työntekijöiltä odotetaan oman ammatin arvostusta, sopeutumiskykyä muuttuvassa yritys-elämässä, sitoutumista sekä tehokkuutta työtehtävissä.

Puhtaan ja turvallisen ympäristön sekä luonnonvarojen säilyttäminen edellyttää vastuullista suhtautumista ympäristöasioiden hoitoon. Yrityksen tulee noudattaa ympäristöä koskevia lakeja ja säännöksiä

9.2 TUTKINTOKOHTAISET TERVEYDENTILAVAATIMUKSET AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

Opiskelijaksi ottamisen perusteista ammatilliseen perustutkintoon johtavassa koulutuksessa säädetään ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 27 §:ssä. Opiskelijaksi ei voida ottaa sellaista henkilöä, jonka sairaus tai vamma ilmeisesti on esteenä koulutukseen osallistumiselle. Opiskelijan pääsyä ammatilliseen koulutukseen voidaan rajoittaa vain silloin, kun sairaus objektiivisesti arvioiden estää opinnot tai se vaarantaisi opiskelijan tai muiden turvallisuutta. Sairauden tai vamman opiskelulle aiheuttamat käytännön ongelmat tulee ensisijaisesti pyrkiä ratkaisemaan opetusjärjestelyiden ja opiskelijahuoltoapalveluiden avulla.

Opiskelijaksi pyrkivän tulee antaa koulutuksen järjestäjälle opiskelijaksi ottamisen edellyttämät terveydentilaansa koskevat tiedot.

Koulutuksen järjestäjän tulee tämän lisäksi varmistaa, että opiskelijaksi valitun henkilön terveydentila on sellainen, että hän voi selviytyä myös koulutukseen kuuluvasta työpaikoilla tapahtuvasta oppimisesta, kuten alan tehtävissä toimiminen ja tutkinnon ammattitaitovaatimusten saavuttaminen edellyttävät.

Opiskelijan oikeusturvan kannalta on perusteltua, että häntä ei valita sellaiseen koulutukseen, jonka mukaisissa tehtävissä hän ei terveydentilansa vuoksi voisi toimia. Opiskelijavalintaa tehtäessä on otettava huomioon ammatteihin ja työhön sisältyvät moninaiset tehtävät. On mahdollista, että saman tutkinnon sisällä voi olla tutkinnon osia, jotka edellyttävät erilaisia terveydentilavaatimuksia ja mahdollistavat täten opiskelijalle yksilöllisiä ratkaisuja koulutuksen suorittamiseen.

Jotta opiskelijavalinta onnistuisi opiskelijan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla, koulutuksen järjestäjän tulee tiedottaa perustutkinnon ja koulutusalan terveydentilaa koskevista vaatimuksista ja edellytyksistä sekä mahdollisista terveydellisistä riskeistä opiskelijaksi hakeutuville hakuoppaissa ja opiskelijavalintatilaisuudessa. Opiskelijaksi hakeutuvan oma kuvaus nykyhetken terveydentilastaan ja mahdollisen sairauden hoitotilanteesta riittää pääsääntöisesti valintatilanteessa.

Mikäli koulutusalan tai tutkinnon oma lainsäädäntö tai alan erityispiirteet edellyttävät opiskelijaksi valitulta lääkärintodistusta opiskelijan terveydentilasta, riittää siihen lääkärintodistuksen merkintä alalle soveltuvuudesta. Opiskelijaksi ottaminen on ehdollinen lääkärintodistuksen esittämiseen saakka.

Opiskelijan sairaus tai vammautuminen ei saa keskeyttää opiskelijan koulutusta tai johtaa harkitsemattomaan koulutusammatin tai -alan vaihtoon. Sairaudesta tai vammautumisesta koulutuksen toteutumiseksi aiheutuvat käytännön ongelmat tulee voida ratkaista ensisijaisesti opiskelijalle sopivilla yksilöllisillä opetusjärjestelyillä ja henkilökohtaistamisella. Opintojen ohjaus, opiskelijan tuki, ergonomisiin työtapoihin ja apuvälineiden käyttöön ohjaaminen edistävät koulutuksen suorittamista. Opiskelijan sairastuessa tai vammautuessa opiskelijahuollon ja opiskeluterveydenhuollon kanssa tehtävä yhteistyö on välttämätöntä.

Kaikissa tilanteissa, joissa käsitellään ja tallennetaan henkilötietolaisissa arkaluonteisiksi määriteltyjä henkilötietoja, kuten opiskelijan terveydentilaa koskevia tietoja, koulutuksen järjestäjän tulee noudattaa säädösten edellyttämää huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa.

Liiketalouden perustutkinnon koulutuksessa henkilöllä ei saa olla sellaisia synnynnäisiä tai hankittuja sairauksia, jotka vaarantaisivat hänen oman tai muiden lähellä työskentelevien terveyden tai turvallisuuden. Henkilön sopivuutta erilaisiin työtehtäviin voidaan joutua harkitsemaan oireiden ja toiminnan vajavuuden perusteella.

Liiketalouden perustutkinto soveltuu hyvin alanvaihtajille, jotka esim. terveydellisistä syistä eivät voi jatkaa entisessä ammatissaan.

9.3 AMMATTITAITOVAATIMUKSET, ARVIOINNIN KOHTEET JA YLEISET ARVIOINTIKRITEERIT

Tämän luvun ammattitaitovaatimusten määrittely sekä arvioinnin kohteet ja yleiset arviointikriteerit on tarkoitettu koulutuksen järjestäjien avuksi, kun laaditaan sellaisten tutkinnon osien opetussuunnitelmia, joita ei ole tutkinnon perusteissa määritelty.

Ammatilliset tutkinnon osat muodostetaan ja nimetään työkokonaisuuksien mukaan. Ammattitaitovaatimukset kuvataan konkreettisenä työn tekemisenä. Arviointikriteerit määritellään arvioinnin kohteittain kolmelle tasolle: tyydyttävä T1, hyvä H2 ja kiitettävä K3.

Seuraavassa olevat arviointikriteerit on tarkoitettu ohjeellisiksi siten, että niitä sovelletaan ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) tavoitteiden ja ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten mukaisesti. Esitetyt kriteerit kohdennetaan aina kyseessä olevan tutkinnon osan vaatimuksiin eli kriteereissä esitetty työ tarkoittaa aina ko. tutkinnon osaan sisältyvää työtä.

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA | | |
|--|---|--|--|
| 1. Työprosessin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Arvioidaan oman työn suunnittelua, työsuorituksen arviointia ja oman toiminnan kehittämistä. | suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta | suunnittelee oman työnsä | suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia töitä ja tehtäviä |
| | arvioi työnsä onnistumista | arvioi työnsä onnistumista työn kuluessa ja selviytyy uusista ja muuttuvista tilanteista oma-aloitteisesti | arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan ja arvioi sekä kehittää työkentelytapojaan ja työympäristöään |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Arvioidaan työkokonaisuuden toteuttamista, itsenäisyyttä ja vastuullisuutta. | toimii tutuissa työtehtävissä | ottaa huomioon työskentelelyssään työnsä kokonaisuuden (<i>esim. mistä alkaa, mihin päättyä ja mitä välineitä ym. työssä tarvitaan</i>) | ottaa huomioon työnsä kokonaisuuden toimintaympäristönsä ja oman työnsä osana sitä |
| | työskentelee siten, että työn lopputulos on hyväksyttävissä työn suunnitelman tai laatutavoitteiden mukaisesti | työskentelee siten, että työn lopputulos sisältää työtehtävän erityisvaatimuksia | työskentelee työpaikan erityisvaatimusten mukaisesti siten, että työn lopputulos on tavoitteiden mukainen |
| | tarvitsee työvaiheissa etenemisessä ajoittaista ohjausta | etenee sujuvasti työvaiheesta toiseen | etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti sovittaen työnsä työympäristön muuhun toimintaan |
| | noudattaa työohjeita, työaikoja, sopimuksia sekä neuvottelee poikkeamista. | tekee annetut tehtävät omatoimisesti ja huolehtii työtehtävistään alusta loppuun ja vastaa omasta työosuudestaan. | tekee omalla vastuualueellaan omatoimisesti muitakin kuin annettuja työtehtäviä. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA | | |
|--|---|--|---|
| 2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Arvioidaan työtehtävään ja työympäristöön soveltuvan työmenetelmän ja työvälineiden sekä materiaalien valintaa ja käyttöä. | käyttää työhönsä liittyviä keskeisimpiä työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja toistuvissa työtilanteissa, mutta tarvitsee joidenkin osalta ohjausta (<i>menetelmät, välineet, materiaalit määritellään tutkinnon osittain</i>). | käyttää työhönsä liittyviä työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja omatoimisesti työtilanteissa. | valitsee työhönsä sopivimmat työmenetelmät, työvälineet ja materiaalit ja käyttää niitä sujuvasti vaihtelevissa työtilanteissa. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA | | |
|---|---|---|---|
| 3. Työn perustana olevan tiedon hallinta | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Arvioidaan työssä tarvittavan tiedon hallintaa ja soveltamista. | käyttää tavallisimpien menetelmien, välineiden ja materiaalien käytön perustana olevaa tietoa toistuvissa työtilanteissa (<i>eli ne menetelmät, välineet ja materiaalit, jotka on määritelty kohteessa 2</i>), mutta tarvitsee ohjausta tiedon hankinnassa ja soveltamisessa. | hankkii ja käyttää työssä tarvittavaa tietoa omatoimisesti. | hankkii ja käyttää itsenäisesti tietoa työssään vaihtelevissa työtilanteissa ja perustelee työhön liittyviä ratkaisujaan hankkimansa tiedon pohjalta. |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA | | |
|--|--|---|---|
| 4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot a) Omaan ryhmään kohdassa 4 arvioitavat neljä avaintaitoa | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| | Opiskelija | | |
| Oppiminen ja ongelmanratkaisu Arvioidaan omaa osaamista työn tekijänä ja työn kehittämistä, ongelmien ratkaisemista sekä valintojen ja päätösten tekemistä. | hakee ohjattuna tietoa | hakee tietoa ohjeiden mukaan | hakee itsenäisesti tietoa |
| | suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta | suunnittelee oman työnsä ja arvioi työnsä onnistumista työn kuluessa | suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja arvioi osaamistaan ja työnsä onnistumista sekä perustelee arviotaan |
| | arvioi työnsä onnistumista | ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti | arvioi ja kehittää työskentelytapojaan ja työympäristöään |
| | selviytyy tutuista tilanteista, mutta muuttuvissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea | selviytyy muuttuvista ja valintatilanteista omaloitteisesti | kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta |
| | | | toimii erilaisissa tilanteissa itsenäisesti, tilanteeseen sopivasti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja |
| Vuorovaikutus ja yhteistyö Arvioidaan toimintaa vuorovaikutustilanteissa ja yhteistyökykyä. | noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa oppimis- ja työyhteisössään | toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa oppimis- ja työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa | ilmaisee selkeästi asiansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja |
| | tekee työyhteisössä vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta | tekee omatoimisesti työyhteisössä vastuullaan olevat tehtävät | toimii vastuullisesti, yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa työyhteisön ja ryhmän jäsenenä |
| | toimii tutussa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvittaessa apua muilta | toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä | tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja yöntekijän |
| Ammattietiikka Arvioidaan toimintaa ammattietiikan, ammatin arvoperustan ja tehtyjen sopimusten mukaisesti. | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita ja aikatauluja | noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja | toimii työyhteisön arvojen, tavoitteiden, eettisten ohjeiden, sopimusten ja säädösten mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa sekä noudattaa aikatauluja |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Terveys, turvallisuus ja toimintakyky Arvioidaan terveyttä ylläpitävää ja turvallista toimintaa sekä toimintakyvyn ylläpitoa. | noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille | noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden | noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden |
| | varmistaa turvallisuuden ohjeiden mukaisesti | varmistaa turvallisuuden | varmistaa turvallisuuden ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä |
| | käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä | käyttää turvallisesti suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä | käyttää turvallisesti suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä |
| | työskentelee pääsääntöisesti ergonomisesti oikein | työskentelee ergonomisesti oikein | käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian |
| | Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen), liikunnan (1 ov) ja terveystiedon (1 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimukseen laaditaan tarvittaessa kunkin alan tarpeen mukaiset terveyden, turvallisuuden ja toimintakyvyn ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit. | | |

| ARVIOINNIN KOHDE | ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA | | |
|--|---|--|--|
| 4. b) Muut elinikäisen oppimisen avaintaidot | Tyydyttävä T1 | Hyvä H2 | Kiitettävä K3 |
| Opiskelija | | | |
| Aloitekyky ja yrittäjäyys Arvioidaan tavoitteellista, taloudellista ja tuloksellista toimintaa ja itsensä johtamista. | Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tiedon (1 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä sekä ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukseen sisällytetyn yrittäjäyysosan (5 ov) ammattitaitovaatimuksissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi jokaisen tutkinnon ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukseen on laadittu tarpeen vaatiessa kunkin alan edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit. | | |
| Kestävä kehitys Arvioidaan teknologisten, taloudellisten, sosiaalisten ja kulttuuristen periaatteiden noudattamista. | noudattaa ohjatusti alalla vaadittavia kestävän kehityksen mukaisia työ- ja toimintatapoja | noudattaa alalla vaadittavia kestävän kehityksen mukaisia työ- ja toimintatapoja | noudattaa itsenäisesti alalla vaadittavia kestävän kehityksen mukaisia työ- ja toimintatapoja ja tuo esille kehittämistarpeita |
| Estetiikka Arvioidaan esteetiikan huomioon ottamista työssä. | työskentelee ohjatusti alan esteettisten periaatteiden, työympäristön viihtyisyyden ja muiden työn lopputuloksen ulkonäköön vaikuttavien tekijöiden mukaisesti | työskentelee alan esteettisten periaatteiden, työympäristön viihtyisyyden ja muiden työn lopputuloksen ulkonäköön vaikuttavien tekijöiden mukaisesti | hyödyntää monipuolisesti työssään alan esteettisiä periaatteita – toimii työympäristön viihtyisyyteen ja muiden työn lopputulokseen ulkonäköön vaikuttavien tekijöiden edistämiseksi |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>Viestintä ja mediaosaaminen Arvioidaan kriittisyyttä mediatuotteiden tunnistamisessa, havainnoinnissa ja tulkinassa sekä media- ja viestintäteknologian käyttämistä.</p> | <p>Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) äidinkielen (4 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin on laadittu tarpeen vaatiessa kunkin alan vaatimusten mukaiset viestintä- ja mediaosaamisen ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.</p> | | |
| <p>Matematiikka ja luonnontieteet Arvioidaan työn edellyttämää laskutaitoa sekä työssä tarvittavaa fysiikan ja kemian lainalaisuuksien hallintaa.</p> | <p>Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) matematiikan (3 ov), fysiikan ja kemian (2 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin on laadittu kunkin alan tarpeen mukaiset matematiikan ja luonnontieteiden ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.</p> | | |
| <p>Teknologia ja tietotekniikka Arvioidaan teknologian ja tietotekniikan hyödyntämistä ammattialalla sekä tekniikan hyötyjen, rajoitusten ja riskien huomioon ottamista.</p> | <p>käyttää ammatissaan tarvittavia tavanomaisia teknisiä ja tietoteknisiä järjestelmiä toistuvissa työtilanteissa, tarvitsee joskus ohjausta</p> | <p>käyttää ammatissaan tarvittavia teknisiä ja tietoteknisiä järjestelmiä toistuvissa työtilanteissa</p> | <p>hyödyntää monipuolisesti ammatissaan tarvittavia teknisiä ja tietoteknisiä järjestelmiä</p> |
| | <p>valitsee tarvittavat koneet ja laitteet ohjattuna ja tunnistaa riskit.</p> | <p>valitsee sopivat koneet ja laitteet ja tunnistaa niiden käyttöön liittyvät riskit.</p> | <p>valitsee itsenäisesti sopivat koneet ja laitteet ja tunnistaa niiden käyttöön liittyvät rajoitukset ja riskit.</p> |
| | <p>Tietotekniikka todentuu yhteisten opintojen (yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tieto 1 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin on laadittu kunkin alan tarpeen mukaiset teknologian ja tietotekniikan ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.</p> | | |
| <p>Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit Arvioidaan osallistumista yhteisön toimintaan ja päätöksentekoon eri taustan omaavien ihmisten kanssa sekä työntekijää ja kansalaista koskevien oikeuksien ja velvollisuuksien sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslakien mukaista toimintaa.</p> | <p>Todentuu ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien (yhteisten opintojen) yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tiedon (1 ov) sekä äidinkielen (4 ov) tavoitteissa ja arviointikriteereissä. Tämän lisäksi on laadittu tarpeen mukaan jokaisen tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin kunkin alan tämän avaintaidon edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja arviointikriteerit.</p> | | |