

Näyttötutkinnon perusteet

**TEKNIIKAN  
ERIKOISAMMATTITUTKINTO  
2009**

© Opetushallitus 2009

Taitto: Pirjo Hilkku

Painopaikka: Edita Prima Oy

Helsinki, 2009

ISBN 978-952-13-4023-9 (nid.)

ISBN 978-952-13-4024-6 (pdf)



Dno 5 /011/2009

**MÄÄRÄYS** Velvoittavana  
noudatettava

Päivämäärä 23.3.2009

Voimassaoloaika 1.5.2009 alkaen toistaiseksi

Säännökset joihin toimivalta  
määräyksen antamiseen perustuu  
L 631/1998 13 § 2 mom

Kumoo määräyksen 1/011/2000, 13.1.2000  
Muuttaa määräystä

## TEKNIIKAN ERIKOISAMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt tekniikan erikoisammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.5.2009 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden dno 1/011/2000 mukaisesti 30.4.2011 mennessä.

Tutkintotoimikunta ja tutkinnon järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

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

Pääjohtaja

Timo Lankinen

Opetusneuvos

Olli Hautakoski



## SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINNOT .....	7
	1 § Näyttötutkintojen järjestäminen .....	7
	2 § Näyttötutkinnon suorittaminen .....	7
	3 § Näyttötutkinnon perusteet .....	7
	4 § Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa .....	8
	5 § Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa .....	8
	6 § Todistukset .....	9
	7 § Näyttötutkintoon valmistava koulutus .....	9
2	Luku	
	TEKNIIKAN ERIKOISAMMATTITUTKINNON	
	MUODOSTUMINEN .....	10
	1 § Tutkinnon osat .....	10
3	Luku	
	TEKNIIKAN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA	
	AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET .....	12
	1 § Työnjohtaminen .....	13
	2 § Prosessinjohtaminen .....	15
	3 § Henkilöstöjohtaminen .....	17
	4 § Asiakaspalvelun johtaminen .....	18
	5 § Ammatinharjoittajana toimiminen .....	20



## NÄYTTÖTUTKINNOT

### **1 § 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 säätiöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

### **2 § Näyttötutkinnon suorittaminen**

---

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa. Jokainen tutkinnon osa on arvioitava erikseen. Arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat yhdessä. Aloilla, joilla itsenäinen ammatinharjoittaminen on tyypillistä, myös tämä taho otetaan huomioon arvioijien valinnassa. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta. Tutkintotodistus voidaan antaa, kun kaikki tutkinnon suorittamiseksi määrätty tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

### **3 § Näyttötutkinnon perusteet**

---

Tutkinnon 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 kohteet ja 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 hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason.

Ammattitaidon osoittamistavat sisältävät tutkinnon suorittamiseen liittyviä tarkentavia ohjeita. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti todellisissa työtehtävissä

ja toimissa. Ammattitaidon osoittamistavat voivat sisältää mm. ohjeita siitä, kuinka tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

#### **4 § Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnoissa**

---

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

#### **5 § Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnoissa**

---

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 ammattitaitovaatimukseen. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkintotoimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti selvitetyn osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta.

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 selvästi saada tietoonsa arvioinnin perusteet. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle tämän jälkeen annettava palaute on osa hyvää arviointiprosessia. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta.

##### **Arvioijat**

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla hyvä ammattitaito 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 oikaisupyynnö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

## **6 § 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.

## **7 § Näyttötutkintoon valmistava koulutus**

---

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. 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.

## 2 Luku

### TEKNIIKAN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

#### 1 § Tutkinnon osat

---

Tutkintotodistuksen saamiseksi on suoritettava osa

- Työnjohtaminen

ja yksi seuraavista valinnaisista osista

- Prosessinjohtaminen
- Henkilöstöjohtaminen
- Asiakaspalvelun johtaminen
- Ammatinharjoittajana toimiminen.

Valinnaisen osan tutkinnon suorittaja voi korvata työtehtäviin läheisesti liittyvän erikoisammattitutkinnon suorittamisella.

Työnjohtaminen-osalla osoitetaan laajaa osaamista toimintaan vaikuttavien tekijöiden hallinnasta: johtamisesta, kannattavuudesta, asiakkuuksista, prosesseista ja henkilöstön hallinnasta. Osan ammattitaitovaatimukset kohdistuvat lyhyen aikavälin toimintaan ja päivittäiseen johtamiseen.

Valinnaisella tutkinnon osalla osoitetaan syvää osaamista valitusta alueesta. Valinnaisella osalla osoitetaan valitun alueen suunnittelu, toteuttaminen, arviointi ja kehittäminen. Valinnaisen osan ammattitaitovaatimukset kohdistuvat pidemmän aikavälin tavoitteisiin ja toiminnan johtamiseen.

**Tutkinnon rakenne ja ammattitaitovaatimukset ovat:**

Pakollinen tutkinnon osa
<b>1 § Työnjohtaminen</b>
1. Johtaminen Tutkinnon suorittaja osaa johtaa vastuualueensa toimintaa itsenäisesti ja tuloksellisesti.
2. Kannattavuus Tutkinnon suorittaja osaa johtaa siten, että hänen oman vastuualueensa toiminta on taloudellista ja tehokasta.
3. Asiakkuudet Tutkinnon suorittaja osaa ottaa toiminnassa huomioon asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset.
4. Prosessit Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja toteuttaa oman vastuualueensa prosesseja lyhyellä aikavälillä.
5. Henkilöstö Tutkinnon suorittaja osaa johtaa oman vastuualueensa henkilöstöä.

Valinnaiset tutkinnon osat, joista valitaan yksi			
2 § Prosessinjohtaminen	3 § Henkilöstöjohtaminen	4 § Asiakaspalvelun johtaminen	5 § Ammatinharjoittajana toimiminen
1. Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella prosessia pitkällä aikavälillä.	1. Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella henkilöstövoimavaroja pitkällä aikavälillä.	1. Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella asiakaspalvelutyötä pitkällä aikavälillä.	1. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida toimintaympäristöään ja laatia sen perusteella yritykselleen liiketoiminta- tai toimintasuunnitelman.
2. Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa prosessia tavoitteiden mukaisesti.	2. Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa henkilöstösuunnitelmia tavoitteiden mukaisesti sekä käynnistää ja toteuttaa henkilöstön kehittämistoimia.	2. Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiakaspalvelua asiakkuustavoitteiden perusteella.	2. Tutkinnon suorittaja osaa toimia ammatinharjoittajana suunnitellusti ja tavoitteellisesti noudattaen lakisäteisiä velvoitteita.
3. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida prosessin toteuttamista.	3. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida henkilöstövoimavaroja.	3. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida tuotteita, markkinoita ja kilpailutilannetta.	3. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida toiminnan tuloksellisuutta ja tulevaisuutta.
4. Tutkinnon suorittaja osaa kehittää prosessia toteuttamalla kehittämisprojektin.	4. Tutkinnon suorittaja osaa kehittää henkilöstöä toteuttamalla kehittämisprojektin.	4. Tutkinnon suorittaja osaa kehittää asiakkuuksia toteuttamalla kehittämisprojektin.	4. Tutkinnon suorittaja osaa kehittää yritys-toimintaansa toteuttamalla kehittämisprojektin.

## TEKNIIKAN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Tekniikan erikoisammattitutkinto on tarkoitettu henkilöille, joilla on käytännön kokemusta työnjohtamisesta tai sitä tukevista asiantuntijatehtävistä, tai henkilöille, jotka ovat siirtymässä työnjohto- tai asiantuntijatehtäviin omassa organisaatiossaan. Tutkinnon suorittajilla on toimialansa vahva ammatillinen osaaminen ja hyvä organisaationsa toiminnan tuntemus. He johtavat ja kehittävät toimintaa vastuualueellaan.

Vastuualue voi muodostua mm. esimiestehtävästä, tuotannosta, tuotannon kehityksestä, asiakaspalvelusta, tuotekehityksestä, projektin johtamisesta, laadunhallinnasta, henkilöstöhallinnosta tai ammatinharjoittajana toimimisesta (yrittäjä).

Tekniikan erikoisammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat on kuvattu seuraavissa pykälissä 1–5 seuraavasti:

**Taulukon kohta a)** Tekniikan erikoisammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset on muodostettu työnjohdon tehtävä- ja taitoalueista.

**Taulukon kohta b)** Arvioinnin kohteissa ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Ammattitaitovaatimuksista johdettu arvioinnin kohde on kirjoitettu *vinokirjaimin ja alleviivattu*. Arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava eli minkä tasoista osaamisen tulee olla.

**Taulukon kohta c)** Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa on määritelty tutkinnon osan näytön suorittamistapoihin liittyvät vaatimukset.

## 1 § Työnjohtaminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin <i>kohteet</i> ja kriteerit	c) Ammattitaidon osoittamistavat
<p><b>1. Johtaminen</b> Tutkinnon suorittaja osaa johtaa vastuualueensa toimintaa itsenäisesti ja tuloksellisesti.</p>	<p><i><u>Johtamistyön hallinta</u></i> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kykenee toimimaan yrityksen toiminta-ajatuksen, liikeidean sekä arvojen mukaisesti</li> <li>• tietää oman vastuualueensa tehtävän yrityksen liiketoimintaprosessien osana</li> <li>• osaa viestiä henkilöstölle organisaation tavoitteet</li> <li>• osaa johtaa ja ohjata toisten työskentelyä yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa huomioiden ihmisten erilaisuuden</li> <li>• osaa hyödyntää johtamisessa ja kehittämistyössä eri alojen asiantuntijoita</li> <li>• antaa ja vastaanottaa palautetta rakentavasti</li> <li>• osaa luoda edellytykset henkilöstön toiminnalle delegoimalla, vastuuttamalla ja valtuuttamalla</li> <li>• tekee päätöksiä oma-aloitteisesti, harkitusti ja oikea-aikaisesti</li> <li>• osaa tuottaa organisaation toimintaa kehittäviä ratkaisuja ongelmatilanteissa</li> <li>• osaa arvioida omia taitojaan ja tuloksellisuutta sekä kehittää niitä</li> <li>• osaa johtaa itseään, huolehtii omasta ajankäytöstään ja jaksamisestaan</li> <li>• on sitoutunut suunnittelemaan ja kehittämään omaa toimintaansa samansuuntaisesti yrityksen kanssa.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa työnjohtamisen ja toiminnanjohtamisen käytännön johtamistyössä tai asiantuntija-tehtävässä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja arvioi omia taitojaan ja laatii niille kehittämissuunnitelman.</p>
<p><b>2. Kannattavuus</b> Tutkinnon suorittaja osaa johtaa siten, että vastuualueen toiminta on</p>	<p><i><u>Vaikuttaminen kannattavaan toimintaan vastuualueella</u></i> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa asettaa vastuualueelleen kannattavuuden tavoitteet</li> <li>• osaa toimia asetettujen tavoitteiden</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa vastuualueellaan toiminnan kannattavuuden</p>

<p>taloudellista ja tehokasta.</p>	<p>mukaisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa suunnitella, toteuttaa ja seurata toiminnan tehokkuutta</li> <li>• osaa arvioida vastuullaan olevan toiminnan tavoitteiden mukaista toteutumista kannattavuuden näkökulmasta</li> <li>• osaa pohtia kustannusvaikutuksia ja tehdä ratkaisuvaihtoehtoja sekä toteuttaa korjaavia toimenpiteitä</li> <li>• osaa hyödyntää taloudellisia raportteja ja tunnuslukuja toiminnassa.</li> </ul>	<p>suunnittelulla, toteutuksella ja seurannalla.</p>
<p><b>3. Asiakkuudet</b> Tutkinnon suorittaja osaa ottaa toiminnassa huomioon asiakkaan tarpeet ja vaatimukset.</p>	<p><u><i>Asiakkuudet vastuualueella</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pystyy tarkastelemaan asiakkaiden tarpeita ja vaatimuksia omalla vastuualueellaan palvelujen ja tuotteiden kehittämisen kannalta</li> <li>• osaa arvioida vastuualueensa yhteistyö- ja verkostosuhteita toiminnan kannalta</li> <li>• tuntee vastuualueensa tuotteet tai palvelut</li> <li>• tuntee vastuualueensa tilaus-toimituskäytännöt ja järjestelmät.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa tuote-, palvelu- ja asiakas-tuntemuksensa organisaation toimintoketjussa (sisäiset tai ulkoiset asiakkuudet).</p>
<p><b>4. Prosessit</b> Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja toteuttaa oman vastuualueensa prosessia lyhyellä aikavälillä.</p>	<p><u><i>Prosessi vastuualueella</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa vastata päivittäisestä toiminnan sujumisesta</li> <li>• osaa ohjata vastuualueen prosessia</li> <li>• tuntee vastuualueensa työtehtävät, koneet ja laitteet, raaka-aineet ja lainsäädännön, laiteturvallisuuden ja prosessit</li> <li>• osaa suunnitella toimintaa ja ohjata työntekijöitä omalla vastuualueellaan suunnitelman mukaiseen työskentelyyn annettujen voimavarojen mukaisesti</li> <li>• tuntee oman vastuualueensa prosessiin liittyvien häiriöiden systemaattisen ongelmaratkaisun</li> <li>• osaa yrityksen laatuajattelun tai</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa toiminnan lyhyen aikavälin suunnittelulla ja toteutuksella.</p>

	<p>laatujärjestelmän sekä yrityksessä olevat yleisimmät laatustandardit ja tekee käytännön laadunkehittämistyötä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee alan työturvallisuusmääräykset, opastaa ja valvoo niiden noudattamista</li> <li>• osaa huolehtia ympäristönsuojelusta, jätteiden käsittelystä ja kestävästä kehityksestä omalla vastuualueellaan.</li> </ul>	
<p>5. Henkilöstö Tutkinnon suorittaja osaa johtaa vastuualueensa henkilöstöä.</p>	<p><u><i>Henkilöstöjohtaminen vastuualueella</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vastaa perehdyttämisestä ja opastamisesta työtehtäviin</li> <li>• pystyy määrittelemään ammattitaitovaatimukset vastuualueellaan työskenteleville henkilöille</li> <li>• osaa hyödyntää henkilöstön osaamista vastuualueensa tehtävissä</li> <li>• osaa ottaa huomioon henkilöstön osaamisen ja työkyvyn merkityksen organisaation toiminnalle</li> <li>• osaa arvioida työryhmän yksilöiden ammatillisia ja työyhteisöllisiä valmiuksia</li> <li>• osaa käydä kehityskeskustelun ja käynnistää keskustelun pohjalta sovitut toimenpiteet</li> <li>• osaa ohjata henkilöstön kehittämistä</li> <li>• osaa soveltaa alansa työehtosopimusta.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ylläpitämällä työryhmänsä osaamista ja työkykyä suhteessa tarpeisiin toteuttamalla henkilöstöjohtamisen toimenpiteitä.</p>

## 2 § Prosessijohtaminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin <i>kohteet</i> ja kriteerit	c) Ammattitaidon osoittamistavat
<p>1. Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella prosessia pitkällä aikavälillä.</p>	<p><u><i>Prosessin suunnittelu</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa laatia pitkän aikavälin prosessin suunnitelmia</li> <li>• osaa mitoittaa prosessin resurssit pitkällä aikavälillä</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnittelemalla vastuualueensa prosessia pitkällä</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa huomioida ja soveltaa tuotanto- välineiden huolto-ohjeita tai -suunnitelmia</li> <li>• osaa suunnitella hankintoja ja investointeja.</li> </ul>	aikavälillä.
2. Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa prosessia tavoitteiden mukaisesti.	<p><u><i>Prosessin toteuttaminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa johtaa prosessia tavoitteiden mukaisesti</li> <li>• osaa tiedostaa vastuualueensa toimenpiteiden vaikutukset organisaation kilpailukyvyille ja muille toiminnoille</li> <li>• osaa käyttää organisaation prosessin-ohjausmenetelmiä ja -järjestelmiä</li> <li>• osaa toteuttaa korjaavia toimenpiteitä</li> <li>• osaa toteuttaa elinkaariajattelua.</li> </ul>	Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa johtaessaan prosessia käytännössä.
3. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida prosessin toteuttamista.	<p><u><i>Prosessin arvioiminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa arvioida prosessin kriittisiä vaiheita organisaation toiminnan kannalta</li> <li>• osaa arvioida prosessin kehittämis-kohteita</li> <li>• osaa arvioida turvallisuutta</li> <li>• osaa hyödyntää työssään riskianalyysijä.</li> </ul>	Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa arvioimalla prosessia ja hyödyntämällä tuloksia johtamisen tueksi.
4. Tutkinnon suorittaja osaa kehittää prosessia toteuttamalla kehittämisprojektin.	<p><u><i>Kehittämisprojektin toteuttaminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa hyödyntää prosessin arviointeja ja mittaamista kehittämisprojektin valinnassa</li> <li>• osaa rajata kehittämisprojektin</li> <li>• osaa asettaa kehittämisprojektille tavoitteet</li> <li>• osaa valita projektin toteuttamisen kannalta keskeiset menetelmät</li> <li>• osaa laatia projektisuunnitelman aikataulun, määrittellä resurssit ja kustannusarvion</li> <li>• osaa johtaa ja toteuttaa kehittämisprojektin yhteistyössä henkilöstön kanssa.</li> </ul>	Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnittelemalla ja toteuttamalla kehittämisprojektin.

### 3 § Henkilöstöjohtaminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin <i>kohteet</i> ja kriteerit	c) Ammattitaidon osoittamistavat
<p>1. Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella henkilöstövoimavaroja pitkällä aikavälillä.</p>	<p><u><i>Henkilöstövoimavarojen suunnittelu</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa vastualueen henkilöstön tehtävien ja työnkuvien kehittämisen</li> <li>• osaa tehdä henkilöstöressurssien suunnittelua</li> <li>• osaa kartoittaa ja suunnitella henkilöstön kehittämistä</li> <li>• tuntee henkilöstön hankinta- ja valintamenettelyn</li> <li>• tuntee työsopimuksien tai henkilöstösopimuksien laadinnan</li> <li>• tuntee työsuhteen päättämisenmenettelyn</li> <li>• tuntee lain yhteistoiminnasta yrityksissä ja osaa noudattaa sitä omalla vastualueellaan.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa henkilöstötoimenpiteiden suunnittelulla, esimerkiksi rekrytointi, vuokraus, ulkoistaminen, työsuhteen päättäminen, resurssien suunnittelu, tehtävän kuvien kehittäminen jne.</p>
<p>2. Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa henkilöstösuunnitelmia tavoitteiden mukaisesti sekä käynnistää ja toteuttaa henkilöstön kehittämistoimia.</p>	<p><u><i>Henkilöstösuunnitelmien toteuttaminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa toteuttaa henkilöstöstrategiaa</li> <li>• osaa arvioida alansa osaamista työpaikalla</li> <li>• osaa hyödyntää oman alansa koulutustarjontaa ja tutkintoja henkilöstön kehittämisessä</li> <li>• osaa ohjata henkilöstöä terveyteen, työkykyyn ja työhyvinvointia edistävään toimintaan</li> <li>• osaa työnvuorottelun ja perhevapaiden soveltamisen</li> <li>• osaa paikallisen työehtojen sopimisen menetelmät</li> <li>• osaa toimia organisaation luottamushenkilö- ja työsuojeluorganisaatioiden kanssa</li> <li>• tuntee erilaisia henkilöstön palkitsemismenetelmiä</li> <li>• osaa toimia työsuhdeasioiden asiantuntijana organisaatiossa.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa käytännön työssä toteuttamalla työlaainsäädännön vaatimuksia ja huolehtimalla henkilöstön osaamisesta sekä työhyvinvoinnista.</p>

<p>3. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida henkilöstövoimavaroja.</p>	<p><u><i>Henkilöstövoimavarojen arviointi</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa tulkita ja hyödyntää henkilöstön työtyytyväisyys- ja ilmapiirimittauksia</li> <li>• osaa arvioida kehityskeskustelujen tuloksien hyödyntämistä</li> <li>• osaa arvioida henkilöstön työajankäyttöä</li> <li>• osaa arvioida ja ohjata työssäoppimista</li> <li>• osaa arvioida ja ennakoida tulevaisuuden osaamistarpeita</li> <li>• osaa arvioida ja kartoittaa henkilöstö- ja osaamisiskejä.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa henkilöstövoimavarojen arvioinnilla ja hyödyntämällä tuloksia johtamisen tueksi.</p>
<p>4. Tutkinnon suorittaja osaa kehittää henkilöstöä toteuttamalla kehittämisprojektin.</p>	<p><u><i>Kehittämisprojektin toteuttaminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa hyödyntää henkilöstövoimavarojen arviointeja kehittämisprojektin valinnassa</li> <li>• osaa rajata kehittämisprojektin</li> <li>• osaa asettaa kehittämisprojektille tavoitteet</li> <li>• osaa valita projektin toteuttamisen kannalta keskeiset menetelmät</li> <li>• osaa laatia projektisuunnitelman aikataulun, määrittellä resurssit ja kustannusarvion</li> <li>• osaa johtaa ja toteuttaa kehittämisprojektin yhteistyössä henkilöstön kanssa.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnittelemalla ja toteuttamalla kehittämisprojektin.</p>

#### 4 § Asiakaspalvelun johtaminen

<p>a) Ammattitaitovaatimukset</p>	<p>b) Arvioinnin <u><i>kohteet</i></u> ja kriteerit</p>	<p>c) Ammattitaidon osoittamistavat</p>
<p>1. Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella asiakaspalvelutyötä pitkällä aikavälillä.</p>	<p><u><i>Asiakaspalvelun suunnittelu</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa tuotteiden ja palveluiden sopimusehdot, toimituskäytännöt, laatuvaatimukset, kuluttajansuojan ja tuotevastuulain</li> <li>• tuntee organisaation tuotteet,</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnittelemalla asiakaspalvelua.</p>

	<p>tuoteryhmät, käyttösovellukset ja kilpailutekijät</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa muodostaa asiakasryhmiä ja osaa asiakassegmentoinnin</li> <li>• osaa tarkastella asiakkaiden tarpeita ja asiakkuuksien vaatimuksia oman organisaation tuotteiden ja palvelujen kannalta</li> <li>• osaa asettaa tavoitteita asiakkuuksien kehittymiselle</li> <li>• osallistuu vastuualueensa markkinointi- ja/tai myyntisuunnitelmien tekemiseen</li> <li>• osaa tuotteiden ja palvelujen hinnoittelun sekä tukipalvelut.</li> </ul>	
<p>2. Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiakaspalvelua asiakkuus-tavoitteiden perusteella.</p>	<p><u><i>Asiakaspalvelun toteuttaminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa yhdistää tuotteet tai palvelut asiakastarpeisiin</li> <li>• osaa viestiä tuotteen kilpailuedut ja menestystekijät asiakkaalle ja asiakkaan vaatimukset tuotannolle</li> <li>• hallitsee henkilökohtaisen myyntityön ja asiakaspalvelun</li> <li>• osaa esitellä tuotteet ja perustelee asiakkaalle hankintapäätöksestä koituvan hyödyn sekä auttaa asiakasta hankintapäätöksen teossa</li> <li>• tekee myynti- ja markkinointitoimenpiteitä</li> <li>• osaa sitouttaa henkilöstön toteuttamaan tavoitteellisesti asiakkuusodotuksia</li> <li>• osaa hyödyntää työssään laskenta-, raportointi- ja asiakashallinta-järjestelmiä.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa toteuttamalla organisaation asiakkuus-tavoitteita yhteistyössä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa.</p>
<p>3. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida tuotteita, markkinoita ja kilpailutilannetta.</p>	<p><u><i>Asiakkuuksien arviointi</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa asiakas-, markkina- ja kilpailija-analyysien tekemisen</li> <li>• osaa arvioida keskeisiä asiakkuus- ja sidosryhmäsuhteita ja niiden merkitystä organisaatiolle</li> <li>• osaa seurata tuotteen elinkaarta</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa arvioimalla tuotteiden kysyntää, kilpailua, kilpailutekijöitä</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>osaa arvioida asiakaspalautetta.</li> </ul>	ja markkina-tilannetta sekä hyödyntämällä tuloksia johtamisen tueksi.
4. Tutkinnon suorittaja osaa kehittää asiakkuuksia toteuttamalla kehittämisprojektin.	<p><b><u>Kehittämisprojektin toteuttaminen</u></b> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>osaa hyödyntää asiakaspalautetta kehittämisprojektin valinnassa</li> <li>osaa rajata kehittämisprojektin</li> <li>osaa asettaa kehittämisprojektille tavoitteet</li> <li>osaa valita projektin toteuttamisen kannalta keskeiset menetelmät</li> <li>osaa laatia projektisuunnitelman aikataulun, määrittellä resurssit ja kustannusarvion</li> <li>osaa johtaa ja toteuttaa kehittämisprojektin yhteistyössä henkilöstön kanssa.</li> </ul>	Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnittelemalla ja toteuttamalla kehittämisprojektin.

## 5 § Ammatinharjoittajana toimiminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin <i>kohteet</i> ja kriteerit	c) Ammattitaidon osoittamistavat
1. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida toimintaympäristöään ja laatia sen perusteella yritykselleen liiketoiminta- tai toimintasuunnitelman.	<p><b><u>Yritystoiminnan suunnitleminen</u></b> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>osaa kehittää toiminnalleen markkinakelpoisen liikeidean</li> <li>ymmärtää, mikä on liikeidean merkitys yritystoiminnan työvälteenä</li> <li>osaa valita oman alansa erilaiset palvelujen ja tuotteiden taloudelliset tuottamistavat</li> <li>osaa valita perustellusti oman yritysmuotonsa ja tuntee eri yritysmuotojen erot</li> <li>tietää ammatinharjoittajana toimimisen edellytykset ja menestyvää toimintaa tukevat valmiudet</li> <li>osaa hankkia tietoa ja hyödyntää</li> </ul>	Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa laatimalla yritykselle liiketoimintasuunnitelman tai toimintasuunnitelman.

	<p>asiantuntijoita apuna yritystoiminnan suunnittelussa ja kysymysten ratkaisussa.</p>	
<p>2. Tutkinnon suorittaja osaa toimia ammatinharjoittajana suunnitellusti ja tavoitteellisesti noudattaen lakisääteisiä velvoitteita.</p>	<p><u><i>Yritystoiminnan toteuttaminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa hyödyntää yrityksen kannattavuuteen vaikuttavia tekijöitä ja hinnoittelee niiden perusteella tuotteensa ja palvelunsa</li> <li>• osaa tunnistaa yritystoiminnan vaatimien taloudellisten, tuotannollisten ja henkisten voimavarojen tarpeen</li> <li>• osaa laatia yritykselleen tulosbudjetin</li> <li>• osaa rakentaa ja ylläpitää yrityksen jatkuvuuden kannalta merkittäviä verkostosuhteita</li> <li>• osaa toimia keskeistä lainsäädäntöä ja lakisääteisiä velvoitteita noudattaen</li> <li>• ymmärtää sopimusten merkityksen ammatinharjoittamisessa ja yritystoiminnassa.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa toimimalla ammatinharjoittajana.</p>
<p>3. Tutkinnon suorittaja osaa arvioida toiminnan tuloksellisuutta ja tulevaisuutta.</p>	<p><u><i>Yritystoiminnan arvioiminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa arvioida ja tehdä johtopäätöksiä toiminnasta erilaisten tunnuslukujen perusteella</li> <li>• osaa arvioida tuotteidensa tai palveluidensa kustannusrakennetta kulloisessakin markkinatilanteessa</li> <li>• osaa tarkastella toimintaympäristön muutoksia, tulevaisuuden näkymiä ja mahdollisuuksia oman yritystoiminnan kannalta.</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa arvioimalla toteutunutta toimintaa ja tulevaisuuden näkymiä.</p>
<p>4. Tutkinnon suorittaja osaa kehittää yritystoimintaansa toteuttamalla kehittämisprojektin.</p>	<p><u><i>Kehittämisprojektin toteuttaminen</i></u> Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa valita kehittämisprojektin yritystoiminnan kehittämiseksi ja kehittää yritystoimintaansa</li> <li>• osaa rajata kehittämisprojektin</li> <li>• osaa asettaa kehittämisprojektille tavoitteet</li> </ul>	<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnittelemalla ja toteuttamalla kehittämisprojektin.</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• osaa valita projektin toteuttamisen kannalta keskeiset menetelmät</li><li>• osaa laatia projektisuunnitelman aikataulun, määrittellä resurssit ja kustannusarvion</li><li>• osaa johtaa ja toteuttaa kehittämisprojektin.</li></ul>	
--	---	--