



Liiketalouden perustutkinto, merkonomi, Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala



Sisältö

Yleistä.....	1
Raahen Porvari – ja Kauppakoulun oppimisympäristöt ja oppimismenetelmät.....	2
Tutkintojen muodostuminen.....	3
Liiketalouden perustutkinto, asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala.....	4
Kaikille pakollinen tutkinnon osa:.....	4
Asiakaspalvelu 30 osp.....	4
Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala.....	10
Kaupan palvelu ja myynti 30 osp.....	10
Asiakkuuksien hoito 30 osp.....	17
Visuaalinen myyntityö 30 osp.....	25
Toimistopalvelut 30 osp.....	29
Talouspalvelut 30 osp.....	35
Valinnaiset tutkinnon osat.....	40
Tuoteneuvonta 15 osp.....	40
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus 15 osp.....	45
Sähköinen kaupankäynti 15 osp.....	49
Toiminnan kannattavuuden suunnittelu 15 osp.....	54
Yrityksessä toimiminen 15 osp.....	57
Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp.....	62
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta.....	66
Tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta.....	66
Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista (vain ammatillisessa peruskoulutuksessa).....	66
Vapaasti valittavat 10 osp.....	66
Ammattitaitoa syventäviä tai laajentavia ammatillisia tutkinnon osia.....	66
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin tai osaamistavoitteisiin perustuvia tutkinnon osia.....	67
Yhteisiä tutkinnon osia tai lukio-opintoja.....	67
Jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevia opintoja.....	67
Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuva yksilöllinen tutkinnon osa.....	68

Yleistä

Raahen Porvari – ja Kauppakoulu tarjoaa ammatillisessa peruskoulutuksessa mahdollisuuden suorittaa liiketalouden perustutkinto Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalalla ja Talous- ja toimistopalveluiden osaamisalalla.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa tutkinto (180 osaamispistettä) muodostuu ammatillisista tutkinnon osista (135 osp), yhteisistä tutkinnon osista (35 osp) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista (10 osp). 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 osaamisalojen tavoitteet, tutkinnon muodostuminen, tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset tai tavoitteet, yhteisten tutkinnon osien arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit sekä ammatillisten tutkinnon osien osalta myös ammattitaidon osoittamistavat. Lisäksi perusteet sisältävät muita ammatillista peruskoulutusta koskevia määräyksiä.

Ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset ja yhteisten tutkinnon osien tavoitteet on määritelty ammattitaitovaatimuksena. Tältä pohjalta arvioinnin kohteet on kuvattu työprosessin, -välineiden, -menetelmien ja materiaalien sekä työn perustana olevan tiedon ja elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallintana.

Tutkinnot suoritetaan oppilaitosmuotoisena opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti ja on laajuudeltaan 180 osaamispistettä (= kolme vuotta). Opiskeluaika voi kuitenkin vaihdella yksilöllisen etenemisväylän, aiempien opintojen ja mahdollisen työkokemuksen mukaan. Lukion oppimäärän suorittaneen opiskelijan opiskeluaika on kaksi vuotta. Erityisistä syistä opiskelijan opiskeluaika voi myös pidentyä.

Koulutukseen sisältyy työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävää koulutusta eli työssäoppimista vähintään 30 osaamispisteen verran.

Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan suorittanut osaa toimia erilaisissa asiakaspalvelun, myynnin ja markkinointiviestinnän toimenpiteiden sekä sähköisen kaupankäynnin tehtävissä.

Osaamisalan suorittanut 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. Osaamisalan suorittanut sijoittuu esimerkiksi seuraavanlaisiin asiakaspalvelun ja myynnin työtehtäviin: myyjä, asiakasneuvoja, somistaja, myyntineuvottelija, rahoitus- ja vakuutusalan palveluneuvoja, tuoteryhmä- tai osastovastaava, tuote-edustaja, palveluvastaava, markkinointi- tai myyntiassistentti

Raahen Porvari – ja Kauppakoulun oppimisympäristöt ja oppimismenetelmät

Oppimisympäristöinä ovat:

- luokkatilat, tietokoneluokat, kirjasto, somistamo, liikuntasalit, kuntosali, atk-labra, Hymy-myymä, ruokala/kahvio
- Opinparkki (yksilöllinen oppimisympäristö)
- yritykset ja organisaatiot
- harjoitusyritystoiminta
- palvelut oppilaitoksessa esim. postitus, toimistotyöt, monistus, sisäinen asiakaspalvelu
- verkkoympäristö (Moodle)
- työssäoppimispaikat kotimaassa ja ulkomailla (yritykset ja organisaatiot)
- vierailukohteet, vierailupaikat (yritykset, organisaatiot, seminaarit, messut)
- koti internetin kautta

Oppimismenetelminä käytetään

- **tekemällä ja kokemalla oppimista**
 - toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa
 - työpaikalla tapahtuva oppiminen
 - opiskelijoiden palveluiden tarjoaminen yrityksille ja organisaatioille (somistus, kiireapu kauppoihin)
 - yritysvierailut, vierailevat luennoitsijat ja asiantuntijat
 - ongelmapohjainen oppiminen
 - tutkiva oppiminen
 - oppimispäiväkirjat, portfoliot
 - monimuoto-opetus, jossa vaihtelevat lähi- ja verkkojaksot
- **yhdessä oppimista**
 - pari- ja ryhmätyöskentely
 - projektit (Avoimet Ovet, messut, tapahtumat ym)
 - yhteistoiminnallinen oppiminen
 - harjoitusyritystoiminta
- **opiskelijan oppimisprosessin tukemista**
 - opettajan tuki ja ohjaus (tarvittaessa tukiopetusta)
 - käytännönläheiset tehtävät
 - tekeminen
 - työpaikalla työssäoppimista ohjaava opettaja ja työpaikkaohjaaja
- **tieto- ja viestintätekniikan välineiden käyttäminen oppimisessa**
 - verkkoympäristöt
 - ohjelmat, sovellukset
 - blogit, some
 - tablettien ja älypuhelimien hyödyntäminen

Tutkintojen muodostuminen

Tutkinnot muodostuvat ammatillisista (135 osp), yhteisistä (35 osp) ja vapaasti valittavista tutkinnon osista (10 osp).

Liiketalouden perustutkinto, merkonomi		
opinnot	laajuus	
ammattilliset tutkinnon osat	135 osp	kaikille pakollinen tutkinnon, 30 osp osaamisalan mukaiset tutkinnon osat, 95 osp valinnaiset tutkinnon osat, 10 osp
yhteiset tutkinnon osat	35 osp	pakolliset 19 osp valinnaisia 16 osp
vapaasti valittavat tutkinnon osat	10 osp	tukevat tutkinnon ammattitaitovaatimuksia ja osaamis- tavoitteita ja ne voivat koostua ammatillisista tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvista tutkinnon osista, yhteisistä tutkinnon osista tai lukio-opinnoista tai jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevista opinnoista tai työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuvista yksilöllisistä tutkinnon osista
yhteensä	180 osp	

Tutkinnon muodostuminen peruskoulupohjaisessa osaamisalassa

Ensimmäinen vuosi on kaikille opiskelijoille yhteinen ja osaamisalan opinnot alkavat ensimmäisen vuoden lopussa. Yhteiset tutkinnon osat samoin kuin työssäoppiminen ja ammattiosaamisen näytöt (N) sijoittuvat koko koulutuksen ajalle seuraavasti. Opiskelijoilla on mahdollisuus valita työpaikalla suoritettavia tutkinnon osia taulukossa olevien tutkinnon osien lisäksi. Kaikki tutkinnon osat löytyvät värikartoista (liite 1, 2 ja 3)

Liiketalouden perustutkinto, merkonomi (pk-pohjainen)		
1. vuosi	Kaikille pakollinen tutkinnon osa Asiakaspalvelu 30 osp + N Yhteiset tutkinnon osat Ammattilliset valinnaiset Vapaasti valittavat tutkinnon osat	
1.vuosi	Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan tutkinnon osat Kaupan palvelu ja myynti 30 osp/ Asiakkuuksien hoito 30 osp	Talous- ja toimistopalvelujen osaamisalan tutkinnon osat Talouspalvelu 30 osp
2. vuosi	Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan tutkinnon osat Kaupan palvelu ja myynti 30 osp + N / Asiakkuuksien hoito 30 osp Tuoteneuvonta 15 osp + N / Sähköinen kaupankäynti 15 osp +N	Talous- ja toimistopalvelujen osaamisalan tutkinnon osat Talouspalvelut 30 osp + N Toimistopalvelut 30 osp + N
	Yhteiset tutkinnon osat Ammattilliset valinnaiset Vapaasti valittavat tutkinnon osat	
3. vuosi	Visuaalinen myyntityö, 30 osp + N Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus 15 osp + N / Toiminnan kannattavuuden suunnittelu 15 osp + N Yrityksessä toimiminen, 15 osp + N / Yrityksen toiminnan suunnittelu 15 osp + N	Kirjanpito, 30 osp+ N/ Palkanlaskenta 30 osp + N Toiminnan kannattavuuden suunnittelu 15 sp + N Yrityksessä toimiminen 15 osp + N / Yrityksen toiminnan suunnittelu 15 osp + N
	Yhteiset tutkinnon osat Ammattilliset valinnaiset Vapaasti valittavat tutkinnon osat	

Liiketalouden perustutkinto, asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala

Kaikille pakollinen tutkinnon osa:

Asiakaspalvelu 30 osp

Ammattitaitovaatimukset:

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

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

Tutkinnon osa voidaan suorittaa osittain tai kokonaan työssäoppimalla.

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none">• hoitaa palvelutilanteen, jolloin hän<ul style="list-style-type: none">- huolehtii työympäristöstä- valmistautuu palvelutilanteisiin- palvelee ulkoista ja sisäistä asiakasta- hyödyntää kielitaitoaan asiakaspalvelussa- hoitaa palvelutilanteiden jälkitoimet- selvittää toiminnan kannattavuutta.	<p><u>Asiakaspalvelijana toimiminen</u></p> <p>ASPA1 Asiakaspalvelijan perustaidot 4,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• yrityksen liikeidean tunteminen• kestävän kehityksen periaatteiden tunteminen, työturvallisuus ja ergonomia, tietoturva• valmistautuminen palvelutilanteeseen• omasta työympäristöstä huolehtiminen• asiakaspalvelijan tiedot ja taidot, asiakaspalvelutyö, asiakaspalvelutilanteen vaiheet, haastavat asiakaspalvelutilanteet, asiakaslähtöisyys, asiakaskohderyhmien määrittely <p>ASPA2 Asiakaspalvelijan lakiosaaminen 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• työntekijän oikeudet ja velvollisuudet• kuluttajasuojalaki• sopimusoikeus <p>ASPA3 Kannattavuusajattelu ja asiakaspalvelun laskutoimitukset 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• yrityksen kustannusten tunnistaminen, myyntihinnan laskeminen, kateprosentti ja arvonnäkövero, tutustuminen tuloslaskelmaan ja taseeseen <p><u>Asiakaspalvelijan viestintä- ja vuorovaikutustaidot</u></p> <p>ASPA4 Asiakaspalvelijan suullinen ja kirjallinen viestintä 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• työelämän yhteistyö- ja tiimityöskentely• asennoituminen keskusteluun ja keskusteluun osallistuminen• keskustelun johtaminen• tavoitteelliset ryhmäviestintätilanteet työelämässä ja niiden työskentelytekniikkaa (esim. keskustelut, palaverit, neuvottelut ja kokoukset)	15 osp	1. vuosi

	<ul style="list-style-type: none"> työskentelytekniikka, neuvottelun ja kokouksen kirjallisten asiakirjojen kirjoittaminen (esim. kutsut, asialista, esityslista, pöytäkirja, pöytäkirjanote, pohjamuistio, neuvottelumuistio) <p>ASPA5 Palvelen asiakkaita ruotsiksi 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> asiakaspalvelun perussanastoa ja -tilanteita ruotsiksi opastaminen <p>ASPA6 Palvelen asiakkaita englanniksi 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> myymälässä: opastaminen, tiedusteluihin vastaaminen, palautusten ja reklamaatioiden käsittely, hinnoista, alennuksista ja palveluista kertominen toimistossa: suulliset ja kirjalliset viestintätilanteet, vieraiden vastaanottaminen, toimitilojen ja yrityksen esittely <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> luokkatilat, tietokoneluokat, kirjasto, Hymy-myymälä, ruokala/kahvio tekemällä ja kokemalla oppimista toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa työpaikalla tapahtuva oppiminen <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>		
- tekee asiakaspalveluun liittyviä toimistotehtäviä	<p>ASPA7 Asiakaspalvelijan tietotekniset taidot 6 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> työvälineohjelmat (tekstinkäsittely, taulukkolaskenta, esitysgrafikka, kuvankäsittely, laitteen ja tiedon hallinta jne eli A-kortin asiat ja lisäksi työvälineohjelmien yhteiskäyttö) toimistotyön perustoiminnot raporttien, tilitysten ja tilastojen hoitaminen ja ylläpito, tietoturva toimistotyössä sekä asiakirjojen hävittäminen ja arkistointi, kopio- ja monistuskoneen sekä tulostimen käyttö. <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> tietokoneluokat tekemällä ja kokemalla oppimista, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa, opiskelijoiden palveluiden tarjoaminen yrityksille ja organisaatioille (somistus, kiireapu kaappoihin, myyntityö) <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>	6 osp	
Työskentely aidossa työympäristössä	ASPA8 Asiakaspalvelu käytännössä työpaikalla tapahtuva oppiminen ks. sisältö näytön kuvauksesta	9-30 osp	

Asiakaspalvelun osaamisen osoittaminen ja arviointi:	
Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Asiakaspalvelu (ulkoinen ja/tai sisäinen asiakaspalvelu) Toimistotehtävien hoitaminen/ Tietotekninen osaaminen Englannin kielen hallinta asiakaspalvelutilanteis-	Aidossa työympäristössä erilaisissa asiakaspalvelun työtehtävissä Aidossa työympäristössä toimistotyötehtävissä työpaikalla/koululla Esimerkiksi rekistereiden, raporttien, esityksien, lomakkeiden tai työraportin laatiminen,

sa Ruotsin kielen hallinta asiakaspalvelutilanteissa	(esim. raportti toteutettaisiin sähköisesti asiakirjastandardia noudattaen (sis. suomi, englanti, ruotsi ja tietekninen osaaminen)
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Työympäristönä esimerkiksi päivittäistavara- kauppa, erikoiskauppa, kahvila, kirjasto, info- piste, kuntokeskus, toimisto, varasto, oppilaitos	Asiakaspalvelun työtehtävissä suullisesti ja/tai kirjallisesti palvel- sisäisiä ja/tai ulkoisia asiakkaita Asiakaspalvelun toimistotyötehtävissä (asiakirjojen hallinta, esityksien tekeminen, raporttien laatiminen)
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näyttöillä käytännön työ- tehtävissä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää?
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammat- tiosaamisen näyttössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.	Harjoitustehtävillä suullisesti tai kirjallisesti Käytännön työtehtävillä A-ajokortti

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessien hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa 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 tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa tekee vastuullaan olevat työt	toimii valtuuksiensa mukaisesti toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavat työvaiheet ja toiset työntekijät
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 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 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 Työmenetelmien ja välineiden käyttö	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	käyttää tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä ja materiaaleja turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä sekä materiaaleja turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	valitsee sopivat työ- ja viestintävälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä turvallisesti vaihtelevissa työtilanteissa 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 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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 työympäristönsä toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon organisaation ohjeet	huolehtii oma-aloitteisesti työympäristönsä toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon 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
Palvelutilanteen hoitaminen	palvelee ohjatusti asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet	palvelee asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet	palvelee asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet
	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia tutuissa palvelutilanteissa	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia tavanomaisissa palvelutilanteissa	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia vaihtelevissa palvelutilanteissa
	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- ja virkasopimukset edellyttävät	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- ja virkasopimukset edellyttävät	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- ja virkasopimukset edellyttävät
	vastaa ohjattuna asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin	vastaa asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin	palvelee asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä

	ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta tai sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä	ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta tai sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä oikeille henkilöille ja tahoille	ottaa vastaan ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta tai sisäisiltä asiakkailta saamiaan viestejä oikeille henkilöille ja tahoille huomioiden asian tärkeyden ja kiireellisyyden
Jälkitoimien hoitaminen	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa
Toimistotehtävien hoitaminen	tuottaa ohjattuna organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen	tuottaa 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
	osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan	laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä	laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon
	käsittelee ohjatusti asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti organisaation ohjeistusten mukaisesti
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Toiminnan kannattavuuden selvittäminen	osallistuu ohjatusti työyhteisönsä tuottojen ja kustannusten se 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 ruotsinkielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen	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	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	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
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään 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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimien palvelutilanteessa. Työympäristönä voi olla esimerkiksi kauppa, toimisto, pankki tai vakuutusyhtiö, infopiste tai varasto. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala

Kaupan palvelu ja myynti 30 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- valmistautuu palvelutilanteisiin
- hoitaa tuotevastuualueensa
- palvelee asiakasta ja myy
- seuraa myynnin kehitystä
- selvittää toiminnan kannattavuutta.

Tutkinnon osa voidaan suorittaa osittain tai kokonaan työssäoppimalla.

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammatti-taitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none">• valmistautuu palvelutilanteisiin	<p><u>Myyjän perustaidot</u></p> <p>KAPA1 Valmistautuminen myyntityöhön 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• yrityksen liikeidean ja oman alan yritystoiminnan tunteminen• asiakaslähtöisyys ja vastuullisuus• myynti- ja palvelukonseptin tunteminen• tuote- ja palvelutietämys• kilpailijat ja asiakaskohderyhmät• kestävä kehitys kaupassa• turvallisuus ja ergonomia <p>KAPA2 Kaupan säädökset 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• kuluttajansuojalaki ja muut kauppaan liittyvät lait (aukioloajat, tuoteturvallisuus, hinnan ilmoittaminen, asiakastietojen säilytys ja tallennus). <p><u>Kielitaitoinen myyjä</u></p> <p>KAPA3 Kaupan ruotsi 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• hinnat ja kassatyöskentelyn perusfraasit ruotsiksi• tavaratalon osastot• puhelinpalvelun perustilanteita• messut• asiakaspalaute• reklamaatio• tuotteesta kertominen lyhyesti <p>KAPA4 Kaupan englanti 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• myymälätyypit, osastot ja tuoteryhmät• myyjän työtehtävät• myyntitilanteen hoitaminen: asiakkaan tarpeiden kartoitus, tuotteiden esittely, käytön opastus, kaupan päättäminen, maksu- ja toimitusehdoista sopiminen <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none">- Luokkatilat, tietokonehuoneet, kirjasto, yritykset, organisaatio, koulun kahvila, Hymy-myymälä- Yritysvierailut, yhdessä oppimista, pari- ja ryhmätyöskentely, projektit, työpaikalla tapahtuva oppiminen, opiskelijoiden palveluiden tarjoaminen yrityksille ja organisaatioille (somistus, kii-	6 osp	1.-2. vuosi Aspan jälkeen

	<p>reapu kaappoihin, myyntityö) tekemällä ja kokemalla oppimista, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa</p> <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> hoitaa tuotevastuu-alueensa palvelee asiakasta ja myy seuraa myynnin kehitystä. selvittää toiminnan kannattavuutta. 	<p><u>Myyvälässä töissä</u></p> <p>KAPA5 Taitava myyjä 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> myyntiprosessin/tilanteen hallinta lisämyynti kanta-asiakasohjelmat, asiakkuuksien hallinta asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely tuotetuntemus <p>KAPA6 Myymälän toiminta 6 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> tilaaminen hinnoittelu, hintamerkinnot myymälän koneiden ja välineiden käyttö (kassa, palvelupiste, tiedonkeruulaite, tietokone, tulostin, kaupan työn työvälineet) tuotevastuualueen hoitaminen, tilaaminen, reklamaatiot tuotteiden vastaanottaminen, purkaminen ja esillelaitto myymälän siisteys kampanja ja esillelaiton toteutus hävikki myymälälogistiikan hallinta <p>KAPA7 Tuloksellinen myyntityö 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> hinnoittelulaskelmat alennusten laskeminen ja vaikutus katteeseen myynnin kehityksen seuranta ja kannattavuuden parantaminen. tunnuslukujen seuranta. <p>Oppimisympäristöt ja oppimismenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> Hymy-myymä, ruokala/kahvio, luokkatilat, tietokoneluokat, kirjasto, somistamo, yritykset ja organisaatiot Työpaikalla tapahtuva oppiminen, opiskelijoiden palveluiden tarjoaminen yrityksille ja organisaatioille (somistus, kiireapu kaappoihin, myyntityö) tekemällä ja kokemalla oppimista, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa, yritysvierailut, yhdessä oppimista, pari- ja ryhmätyöskentely, Mestari-myymyjä, Taitaja-kisat <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>	12 osp	
Työskentely aidossa työympäristössä	KAPA8 Kaupan työt käytännössä ks. sisältö näytön kuvauksesta	12-30 osp	

Kaupan palvelu ja myynnin osaamisen osoittaminen ja arviointi:	
Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Kaupan palvelu ja myynti	Osaaminen osoitetaan kaupan asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä myymäläympäristössä, jossa opiskelija voi työskennellä myös kassa- tai palvelu-

	pisteessä.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Näyttöympäristöksi sopii esimerkiksi päivittäistavarakauppa, erikoiskauppa, huoltamoiden myymälät, tavaratalo, kiosk	Asiakaspalvelun ja myynnin tehtävissä, joissa mahdollista: *hoitaa palvelu- tai kassapistettä *hoitaa tuotevastuualuetta *tehdä myyntityötä ja palvella asiakkaita *seurata myynnin kehitystä *työskennellä myymälässä
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä käytännön työtehtävissä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.	Näyttöä voi täydentää työpaikalla käytännön työtehtävissä tai käytännönläheisillä harjoitustehtävillä. (Kassatyöskentely voidaan toteuttaa työssäoppimisen jälkeen koulun myymälässä tai kahvilassa)

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatuksi yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
	tekee ohjattuna työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatuksi 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	edistää ohjattuna 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 edistävasti	toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	kehittää itsenäisesti monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
	toimii ohjattuna työyhteisön työhyvinvointia edistävasti	toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävasti	toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävasti
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 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.
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	valmistelee ohjattuna kaupan palvelutyön ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon	valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon	valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon
			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 sovitujen 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 toimii ohjattuna sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti	noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia toimii sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti	noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia vaihtelevissa tilanteissa
			toimii yrityksen 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 kehityssuuntia sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita
	etsii ohjattuna tietoja vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja hakee tietoa vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
arvioi opastettuna kestävän kehityksen mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä	arvioi kestävän kehityksen mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä	arvioi kestävän kehityksen mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä	
		välittää asiayhteyksiin liittyvissä tilanteissa vastuualueeseensa liittyvää tietoa muille kaupassa työskenteleville	
Tuotevastuualan 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 riittävydestä 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 oma-aloitteisesti 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	

	estää ohjattuna 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 kampanjoiden ja esillepanojen toteutukseen	toteuttaa ryhmän jäsenenä kampanjoita ja esillepanoja kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti	hoitaa suunnitelman mukaisten kampanjoiden 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	esittelee ja tarjoaa asiakkaille 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
	Maksutapahtuman hoitaminen	ohjaa asiakkaan vastuuhenkilön puheille keskustelemaan maksuehdoista ja -tavoista	päätää kaupan ja esittelee 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
Jälkitoimien hoitaminen	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 ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella	hakee itsenäisesti tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella
Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalveluss	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsinkielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalveluss	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 asiakaspalveluss	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 asiakaspalveluss	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 ammatinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaihteluvallisuutta	noudattaa vaihteluvallisuutta	noudattaa vaihteluvallisuutta
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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimien kaupan asiakaspalvelun ja myynnin työtehtävissä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala

Asiakkuuksien hoito 30 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- hoitaa vastuulleen annetut asiakkuudet
- myy tuotteita tai palveluja tai tuottaa organisaationsa asiakastarpeen mukaisia palveluja
- tekee tarjouksia tai muita asiakkuuksien hoitoon liittyviä palveluratkaisuehdotuksia
- hoitaa jälkitoimet
- seuraa myynti- ja palvelutyönsä tuloksellisuutta ja kannattavuutta.

Tutkinnon osa voidaan suorittaa osittain tai kokonaan työssäoppimalla.

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none"> hoitaa vastuulleen annetut asiakkuudet 	<p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <p>Asiakkuuksien hoito</p> <p>ASHO1 Asiakashallinta 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> asiakaskohderyhmien ja kilpailijoiden tunnistaminen asiakashankinta asiakassuhteiden ja asiakastyytyväisyyden merkitys liiketoiminnassa asiakassuhteen ylläpito asiakaskannattavuus <p>ASHO2 Myyntisuunnitelma ja –budjetit 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> myynti- ja palvelusuunnitelman laatiminen, myyntibudjetin laadintaan osallistuminen (kannattavuuden huomiointi suunnitelmassa) suunnitelmallinen ja tavoitteellinen myyntityö hinnan laskeminen tuotteelle tai palvelulle <p>ASHO3 Asiakashallintajärjestelmät 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> asiakastietojen ja –rekisterien hallinta esim. tietojen päivitys olemassa oleviin asiakasrekistereihin ja tietojen hakeminen rekistereistä keskeisempien työvälineohjelmien ja –sovellusten hallinta sekä toimistontietoteknisten laitteiden käyttäminen (tulostimet, kopiokoneet, skannerit jne.) tietoteknisten apuvälineiden ja ajanhallintavälineiden käyttäminen (esim. kalenteri) <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> luokkatilat, tietokonehuoneet, kirjasto, somistamo, Hymymyymälä, ruokala/kahvio Opinparkki (yksilöllinen oppimisympäristö) yrietykset ja organisaatiot palvelut oppilaitoksessa esim. postitus, toimistotyöt, monistus, sisäinen asiakaspalvelu verkkoympäristö (Moodle) työssäoppimispaikat kotimaassa ja ulkomailla (yrietykset ja organisaatiot) vierailukohteet, vierailupaikat (yrietykset, organisaatiot, seminaarit, messut) koti internetin kautta tekemällä ja kokemalla oppimista, yhdessä oppimista, opiskelijan oppimisprosessin tukemista <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>	7,5 osp	1-2. vuosi Aspan jälkeen
<ul style="list-style-type: none"> myy tuotteita tai palveluja tai tuottaa organisaationsa asiakastarpeen mukaisia palveluja tekee tarjouksia tai muita asiakkuuksien hoi- 	<p>Myyntityön hoitaminen</p> <p>ASHO4 Myyntityö ja jälkitoimet 4,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> hallitsee yrityksen myynti- tai palvelukonseptin asiakasinformaation ylläpitäminen asiakastarpeiden kartoittaminen 	10,5 osp	

<p>toon liittyviä palveluratkaisuehdotuksia</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa jälkitoimet • seuraa myynti- ja palvelutyönsä tuloksellisuutta ja kannattavuutta. 	<ul style="list-style-type: none"> • myynti- ja asiakaspalvelutilanteiden hallinta • sanallinen ja sanaton viestintä myyntitilanteessa • liikeidean ja ohjeiden mukainen käyttäytyminen ja esiintyminen asiakaspalvelu ja myyntitilanteissa • tuote- ja palvelutietämys • myynnin tuloksien raportointi • myynnin kehityksen seuraaminen ja myyntiraporttien tulkitseminen • jälkitoimien hoitaminen palvelutilanteessa • palautteiden käsittely <p>ASHO5 Kauppasopimukset 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • myyjän velvollisuudet ja oikeudet • asiakkaan velvollisuudet ja oikeudet • reklamaation hoitaminen • maksu- ja toimitusehdot <p>ASHO6 Kirjallinen myyntityö 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kirjallisen viestin osatekijät (ulkoasu, esitystapa ja asiasisältö), vakioasemointi ja vapaa-asemointi, asiakasnäkökulma viestissä, sujuva asiakaspalvelu kirjein ja sähköpostein, selkeä, kohtelias ja asiallinen ja ymmärrettävä viesti, kaupanteon perusasiakirjojen kirjoittaminen ja vakiintuneet käytännöt (esim. kysely ja vastaus, tarjouspyyntö, tarjous, tilaus, vastatarjous, vahvistukset, lasku; reklamaatiotilanteiden kirjallinen viestintä (esim. huomautus, reklamaatio ja reklamaation vastaukset, perintäkirje); kieltävä vastaus; suoramainoskirjeen ulkoasu ja tekstin korostuskeinot, suoramainoskirjeen kieli ja tyyli <p>ASHO7 Asiakirjat ruotsiksi 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjallinen ja suullinen liikeviestintä <p>ASHO8 Kirjallinen myyntityö englanniksi 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • ostoprosessi ja kaupan viestintä • reklamaatiot ja oikaisu <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkatilat, tietokonehuoneet, kirjasto, somistamo, Hymymyymälä, ruokala/kahvio - Opinparkki (yksilöllinen oppimisympäristö) - yritykset ja organisaatiot - palvelut oppilaitoksessa esim. postitus, toimistotyöt, monistus, sisäinen asiakaspalvelu - verkkoympäristö (Moodle) - työssäoppimispaikat kotimaassa ja ulkomailla (yritykset ja organisaatiot) - vierailukohteet, vierailupaikat (yritykset, organisaatiot, seminaarit, messut) - koti internetin kautta • tekemällä ja kokemalla oppimista • yhdessä oppimista • opiskelijan oppimisprosessin tukemista 		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.		
Työskentely aidossa työympäristössä	ASHO9 Asiakkuuksien hoito käytännön työssä - työssäoppimispaikalla ks. sisältö näytön kuvauksesta	12 osp	

Asiakkuuksien hoidon osaamisen osoittaminen ja arviointi:	
Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Asiakkuuksien hoito ja myyntityö	Osaaminen osoitetaan asiakkuuksien hoitoon liittyvissä myynti- ja palvelut tehtävissä. Opiskelija voi osallistua myyntitavoitteiden suunnitteluun, tarjouksien tekemiseen sekä seurata myyntityön tuloksellisuutta. Opiskelija on mahdollista hyödyntää työssään asiakastietoja ja tietoteknisiä välineitä sekä toimisto- ja sovellusohjelmia.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Näyttöympäristönä voi olla esimerkiksi erikoiskauppa, päivittäistavarakauppa, hotelli, pankki, liikunta- tai hyvinvointipalveluita tarjoava yritys, matkan järjestäjät, muut palveluita tarjoavat yritykset, vakuutusyhtiöt sekä muut organisaatiot, joilla on tutkinnon perusteiden kriteereiden mukaiset edellytykset.	Asiakkuuksien hoitoon liittyvät työtehtävät Palvelu- ja myyntitehtävissä Myynnin suunnittelu ja seuranta Asiakasviestinnän työtehtävät
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä käytännön työtehtävissä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida tehdä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.	Työpaikalla tehtävillä harjoitustehtävillä esimerkiksi tarjouksien tekeminen ohjeiden mukaan ja asiakasrekisterin suunnittelulla

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Käytettävä 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	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 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 käyttöön	toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti
	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
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2.	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	ylläpitää ohjattuna organisaation asiakastietoja	ylläpitää ja käyttää asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä	ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä
	käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna	hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä	hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen 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 jäsenten kanssa hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta	arvioi itsenäisesti hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta
	käyttää tieto- ja viestintätekniisiä 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 hoitaminen	noudattaa ohjatusti yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa	noudattaa yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa	noudattaa vaihtelevissa tilanteissa yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa
	osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan yhdessä kokeneen työtoverin kanssa	osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan ohjeiden mukaisesti	osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan hyödyntäen organisaation palvelukonseptia ja olemassa olevia rekistereitä
	osallistuu asiakkuuksien hoitamiseen ohjeiden mukaisesti	ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti	ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti ja arvioi asiakassuhteen kannattavuutta
	laatii ohjattuna myynti- tai palvelusuunnitelmia	laatii myynti- tai palvelusuunnitelmia	laatii itsenäisesti myynti- tai palvelusuunnitelman kannattavuuden huomioiden
	seuraa ohjattuna myyntibudjetin toteutumista tai palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia	seuraa myyntibudjetin toteutumista tai palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia	osallistuu myyntibudjetin laatimiseen ja seuraa sen toteutumista tai osallistuu palvelun tuottamisen budjettiin ja kustannusten seurantaan
	suunnittelee ohjattuna käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille tavoitteita	suunnittelee käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille tavoitteita	suunnittelee järjestelmällisesti käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille määrällisiä ja laadullisia tavoitteita
	hyödyntää ja päivittää ohjattuna työssään tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää työtään varten tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää säännöllisesti tietojaan tuotteista, palveluista, markkinoista, kilpailutilanteesta ja kampanjoista kehittääkseen työtään
		toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita	toimii tavoitteellisesti asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä 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 tarkoitetun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan puutteista
Myynti tai palvelu	hankkii ohjattuna asiakastarpeeseen liittyvää tietoa	hankkii asiakastarpeeseen liittyvää tietoa	hankkii aktiivisesti ja monipuolisesti asiakastarpeeseen liittyvää tietoa
	sopii ohjattuna asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	sopii asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	sopii tavoitteellisesti asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja omien tavoitteiden mukaisesti

	esiintyy tavanomaisissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan ja tilanteen edellyttämällä tavalla	esiintyy erilaisissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla	esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti ja vakuuttavasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
	osallistuu tavanomaiseen myynti- tai palveluneuvotteluun organisaation ohjeiden mukaisesti	hoitaa tavanomaisen myynti- tai palveluneuvottelun organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa vaihtelevat myynti- ja palveluneuvottelut itsenäisesti ja tavoitteellisesti ottaen huomioon asiakkaan kokonaistilanteen
	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 välineen sopivaa kieltä
	noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa organisaation tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Tarjouksen tai palveluratkaisun tekeminen	osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun laadintaan	laatii ryhmän jäsenenä jäsennellyn ja perustellun tarjouksen tai palveluratkaisun	laatii valtuuksiensa mukaan jäsennellyn, perustellun tarjouksen tai palveluratkaisun ottaen huomioon yrityksen tai organisaation tavoitteet
	osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun hinta- tai kustannuslaskelman tekoon	laskee ohjeiden mukaan tarjouksen tai palveluratkaisun hinnan	laskee ohjeiden mukaan tarjouksen tai palveluratkaisun hinnan ja perustelee sen
	osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun esittelyyn olemassa olevaa aineistoa hyödyntäen	osallistuu asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen laadintaan	laatii asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen
Jälkitoimien hoitaminen	tekee ohjattuna sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa sekä hoitaa yhteydenpidon asiakkaaseen
	osallistuu ohjattuna mahdollisten reklamaatioiden käsittelyyn	osallistuu mahdollisten reklamaatioiden käsittelyyn	käsittelee mahdollisia reklamaatioita valtuuksiensa mukaisesti
Myynti- tai palvelutyön seuranta	raportoi ohjattuna myynti- tai palvelutyönsä tuloksista	raportoi organisaation ohjeiden mukaisesti myynti- tai palvelutyönsä tuloksista	raportoi organisaation ohjeiden mukaisesti myynti- tai palvelutyönsä tuloksista
	osallistuu ohjattuna myynti- tai seurantaraporttien tulkintaan ja tulosten seurantaan	tulkitsi myynti- tai seurantaraportteja ja seuraa tulosten kehittymistä ryhmän jäsenenä	tulkitsi ja arvioi myynti- tai seurantaraportteja ja seuraa tulosten kehittymistä sekä tekee kehittämisehdotuksia
Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen	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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä asiakkuuksien hoitoon liittyviä palvelu- tai myyntitehtäviä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Visuaalinen myyntityö 30 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- toteuttaa tuotteen, tuoteryhmän tai palvelun esillepanon tai kampanjan
- ylläpitää ja seuraa esillepanon tai kampanjan ilmettä
- tuottaa asiakasinformaatiota.

Tutkinnon osa voidaan suorittaa osittain tai kokonaan työssäoppimispaikalla.

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none">• tuottaa asiakasinformaatiota.• toteuttaa tuotteen, tuoteryhmän tai palvelun esillepanon tai kampanjan• ylläpitää ja seuraa esillepanon tai kampanjan ilmettä	<p>VISU1 Visuaalinen myyntityö ja kampanjaosaaminen 4,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• markkinointiviestinnän perusteet, visuaalinen markkinointi ja myyntityö• visuaalisen myyntityön suunnittelu• kampanjaosaaminen (suunnittelu ja toteutus)• vuorovaikutustaidot ja keskusteluun osallistuminen• graafisten materiaalien käyttö• promootion suunnittelu• työvälineiden ja -menetelmien hallinta• työvälineiden turvallinen käyttö• ammattietikka, ergonomia ja työturvallisuus <p>VISU2 Markkinointimateriaalin suunnittelu ja toteutus 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• Asiakasinformaation ja markkinointimateriaalin tuottaminen tietotekniikkaa hyödyntäen• Typografia <p>VISU3 Myymälän esillepanot ja mainostekstaus 6 ops</p> <ul style="list-style-type: none">• erilaiset esillepanot esim myymälässä ja näyteikkunassa• esillepanojen ylläpito• sommittelu ja asettelu• käyttöyhteystuotteet• värioppi• esillepanon tekniikat ja välineet• kalusteiden ja esillepanoapuvälineiden käyttö	18 osp	2. -3. vuosi ASPAN ja KAPAN/ ASHAN jälkeen

	<ul style="list-style-type: none"> • mainostekstaus • asiakasinformaation tuottaminen <p>VISU4 Myymäläilme 4,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • myyntiympäristön ilme • myymälätilahallinta • asiakaskiertoratkaisut • tilasuunnittelu • kalusteet, opasteet, valaistus • hintaviestintä • myymälän elämyksellisyys • ympäristövastuullisuus • myymäläilmeen ylläpito ja vastuut <p>Oppimisympäristöt ja oppimismenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkatilat, somistamo, Hymy-myymä, yritykset ja organisaatiot, harjoitusyritystoiminta, tietokone-luokat, kirjasto, verkkoympäristöt, sosiaalinen media - projektit, yritysvierailut, luennoitsijat, työpaikalla tapahtuva oppiminen, opiskelijoiden palveluiden tarjoaminen yritykselle, tekemällä ja kokemalla oppimista, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa, ohjelmat ja sovellukset, puhelimen ja tabletin hyödyntäminen <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>		
Työskentely aidossa työympäristössä	VISU5 Visuaalinen myyntityö työssä ks. sisältö näytön kuvauksesta	12 osp	

Visuaalisen myyntityön osaamisen osoittaminen ja arviointi:	
Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Visuaalisen myyntityön osaamisen osoittaminen	Toimii myymälässä visuaalisen myyntityön työtehtävissä.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Näyttöympäristöksi käy esim. erikoiskauppa, päivittäistavarakauppa, messut, tapahtumat, liikenneasema, harjoitusyritys, oppilaitoksen tapahtumat, Taitaja- kisat	Kampanjan ja esillepanon suunnittelu ja toteutus, myymäläilmeen ylläpito, hintaviestinnän tuottaminen
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
	Näyttöä voi täydentää työpaikalla käytännön työtehtävissä tai käytännönläheisillä harjoitustehtävillä.

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1.	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3

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
	käyttää ohjattuna tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota	käyttää tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota	soveltaa tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota
	hyödyntää ohjattuna kalusteiden ominaisuuksia	hyödyntää kalusteiden ominaisuuksia	hyödyntää kalusteiden ominaisuuksia ja löytää uusia käyttötarkoituksia
Materiaalin hallinta	käyttää ohjattuna materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön	käyttää materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön	käyttää materiaaleja monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön
	käyttää ohjattuna graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa	käyttää graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa	hyödyntää monipuolisesti graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa
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 tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta	laittaa esille vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta	laittaa esille elämyksellisiä, vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta
		soveltaa käyttöyhteysperiaatetta	soveltaa käyttöyhteysperiaatetta
	hakee ohjattuna tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä	hakee tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä	hakee monipuolisesti ja tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä
	soveltaa ohjattuna visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa	soveltaa visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa	soveltaa itsenäisesti ja monipuolisesti visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa
Esillepanon tai kampanjan ylläpito ja seuranta	havainnoi ohjattuna esillepanon tai kampanjan ilmettä	seuraa esillepanon tai kampanjan ilmettä ohjeiden mukaisesti	seuraa oma-aloitteisesti esillepanon tai kampanjan ilmettä yrityksen tavoitteiden mukaisesti ja tekee kehittämissuhteita
	laittaa ohjattuna myynti- tai esittely-ympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä	laittaa myynti- tai esittely-ympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä	laittaa myynti- tai esittely-ympäristön kuntoon ja kehittää sitä
Asiakasinformaation tuottaminen	tuottaa ohjattuna esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota	tuottaa esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota	tuottaa monipuolisesti esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota
	hahmottaa ohjattuna asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen.	hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen.	hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen ja tekee kehittämissuhteita.
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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa visuaalisessa myyntityössä toteuttamalla esillepanon tai kampanjan. Toteutustyötä varten visuaalisen markkinoinnin tulee

olla suunniteltua ja ohjeistettua. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Toimistopalvelut 30 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- 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..

Voidaan suorittaa osittain tai kokonaan työpaikalla

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none"> • 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.. 	<p>TOPA1 Toimiston välineet ja laitteet 4,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • rekisterien, tilastojen ja raporttien laadinta, ylläpito ja muokkaaminen • toimiston työvälineiden, viestintävälineiden ja sovellusohjelmien käytön opastaminen • asiointi sähköisessä verkkoympäristössä • tietokoneiden ja toimiston laitteiden käyttäminen sekä tulostaminen <p>TOPA2 Organisaation asiakirjahallinta ja toimistotehtävät 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakirjojen ja tositteiden säilyttäminen digitaalisesti ja fyysisesti • arkistoitujen asiakirjojen etsiminen arkistosta • arkistoitujen asiakirjojen luettelointi, järjestäminen ja varmuuskopiointi • asiakirjojen kopioiminen ja arkistoitujen asiakirjojen hävittäminen kestävän kehityksen mukaisesti • postin käsittely: saapuva ja lähtevä posti, postin haku, postin luettelointi, postin avaaminen, postimaksu- ja osoitmerkinnät, kirjekuoret- ja lomakekoot • sähköpostin käsittely ja sähköpostiviestien luokittelu sekä säilyttäminen <p>TOPA3 Kokousjärjestelyt tai asiakastilaisuudet ja matkanjärjestelyt 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • kokouksen, palaverin tai neuvottelun käytännön järjestelyt:(esim. materiaalin kopiointi, kutsujen lähettäminen, tilavaraus ja tarjoilun järjestäminen, tekniikan toiminnan 	16,5 osp	2./3. vuosi ASPAN jälkeen

	<p>varmistaminen)</p> <ul style="list-style-type: none"> matkaan liittyvien käytännön järjestelyiden ja asiakirjojen hoitaminen (esim. matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat, matkasuunnitelma, matkalasku) <p>TOPA4 Kirjallinen ja suullinen viestintä 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> vakioasemoidun, kielellisesti selkeän ja tilanteenmukaisen asiakirjan laatiminen yhteystoimintaviestien (esim. kutsukirje, onnittelu, kiitos, saate) sisältö, kieli ja tyyli tavanomaisen liikeviestin (esim. tarjous, tilaus) sisältö, kieli ja tyyli päätöstilanteiden tekstin (esim. pyyntö, anomus, hakeamus, aloite, lausunto) sisältö, kieli ja tyyli kirjoittajan kielenhuoltoa viestiminen puhelimessa ja sähköpostissa <p>TOPA5 Toimistossa ruotsin kielellä 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> Infopiste, yritysvieraiden vastaanotto ja työmatkajärjestelyt, puhelinpalvelu, vieraskieliset sähköpostit <p>TOPA6 Toimistossa englannin kielellä 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> Infopiste, työmatkajärjestelyt, puhelinpalvelu, vieraskieliset sähköpostit <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> luokkatilat, tietokonehuoneet, yritykset ja organisaatiot, Opinparkki, palvelut oppilaitoksessa, verkkoympäristöt, vierailukohteet, kirjasto ja opintotoimisto tekemällä ja kokemalla oppiminen, yhdessä oppiminen, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa, harjoitusyritystoiminta, työpaikalla oppiminen <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>		
Työskentely aidossa työympäristössä	TOPA7 Toimiston työtehtävät työpaikalla ks. sisältö näytön kuvauksesta	13,5-30 osp	

Toimistopalveluiden osaamisen osoittaminen ja arviointi:	
Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Toimistopalvelut	Opiskelija osoittaa osaamisensa hoitamalla toimiston työtehtäviä kuten asiakirjahallintaa, sähköistä ja kirjallista viestintää, puhelinpalvelua, kokous- ja asiakastilaisuuksia ja matkanjärjestelyjä sekä rekisterien, tilastojen ja raporttien laadintaa, ylläpitoa ja muokkausta.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Työympäristönä voi olla esimerkiksi pankki, julkinen organisaatio (yrityspalvelut, kaupunki/kunta, kuntayhtymä, kehittämiskeskus, verotoimisto, te-toimisto, koulut ja oppilaitokset, maistraatti), tilitoimisto, teollisuusyrityksen hallinto ja toimisto, palvelualan yritys	*Asiakirjatuotannon hoitaminen, standardin mukaisten asiakirjojen laatiminen, asiakirjojen ja tositteiden arkistointi, järjestäminen, merkitseminen sekä hävittäminen. *Sähköisen arkiston hoitaminen, postin ja sähköpostin käsittely sekä puhelinpalvelun hoitaminen. *Kokouksien tai asiakastilaisuuksien ja matkanjärjestelyiden hoitaminen *Rekisterien ja raporttien laadinta, ylläpito ja muokkaaminen
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?

Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä käytännön työtehtävissä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.	Harjoitustehtävillä suullisesti tai kirjallisesti Käytännön työtehtävillä

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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 asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun 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 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 ammatti- alallaan	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 organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
			arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijaverkoston kanssa.
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2.	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	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 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		
Asiakirjatuotannon 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 oma-aloitteisesti 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 oma-aloitteisesti asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee oma-aloitteisesti 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 hävittämisessä 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	hoitaa vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti 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
Kokouksen tai asiakastilaisuuden järjestäminen	avustaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun järjestelyissä: esimerkiksi kopiointin, kutsujen lähettämisen	hoitaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopiointin, kutsujen lähettämisen, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet	hoitaa itsenäisesti organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopiointin, 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 tavallisissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä	opastaa itsenäisesti toimistotyövälineiden käytössä
	opastaa tutuissa tilanteissa tavanomaisten ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä)	opastaa tavallisissa tilanteissa ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä)	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	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	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 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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 oma-aloitteisesti 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
	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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä toimiston työtehtäviä, kuten asiakirjahallintaa, sähköistä ja kirjallista viestintää, puhelinpalvelua, kokous- ja asiakastilaisuuksia, matkajärjestelyjä sekä rekisterien, tilastojen ja raporttien laadintaa, ylläpitoa ja muokkausta toimistoympä-

ristössä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Talousoalvelut 30 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja hoitaa yhtä seuraavista taloushallinnon osa-alueista:

- kirjaa kirjanpidossa tavanomaiset liiketapahtumat
- laskee tavanomaisen maksettavan palkan
- laskuttaa
- hoitaa myyntireskontraa ja maksukehotuksia
- hoitaa ostoreskontraa.

Tutkinnon osa voidaan suorittaa osittain tai kokonaan työpaikalla, työssäoppiminen voidaan suorittaa osittain harjoitusyritystoiminnassa.

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja oppimismenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none"> • kirjaa kirjanpidossa tavanomaiset liiketapahtumat 	<p>Kirjanpito</p> <p>TAPA1 Kirjanpidon perusteet 4,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • peruskäsitteet, tiliryhmät • tilikauden liiketapahtumien kirjaaminen • tositteiden käsittely ja tositetarjoitukset • oikaisukirjaukset sekä tuloslaskelma ja tase manuaalisesti • taloushallinnon ohjelmien hyödyntäminen • tuloslaskelman ja taseen tulkitseminen • arvonlisäverotuksen perusteet <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkatilat, tietokonehuoneet, verkkoympäristö, työpaikat, - tekemällä ja kokemalla oppiminen, toiminnallisuus ja käytännöllisyys, yhdessä oppiminen, työpaikalla oppiminen, opettajan tuki ja ohjaus, tieto- ja viestintätekniikan välineiden käyttäminen <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>	4,5 osp	1./2. vuosi ASPAN jälkeen
<ul style="list-style-type: none"> • laskee tavanomaisen maksettavan palkan 	<p>Palkanlaskenta</p> <p>TAPA2 Palkanlaskennan perusteet 4,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • palkkaustavat ja palkkausperiaatteet, palkasta tehtävät vähennykset, luontoisedut, verovapaat korvaukset, lomapalkat, työnantajatilitykset ja erilaiset raportit • palkanlaskenta sovellusohjelmalla ja manuaalisesti <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p>	4,5 osp	

	<ul style="list-style-type: none"> - luokkatilat, tietokonehuoneet, verkkoympäristö, työpaikat, - tekemällä ja kokemalla oppiminen, toiminnallisuus ja käytännöllisyys, yhdessä oppiminen, työpaikalla oppiminen, opettajan tuki ja ohjaus, tieto- ja viestintätekniikan välineiden käyttäminen <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • hoitaa myyntireskontraa ja maksukehotuksia • hoitaa ostoireskontraa • laskuttaa 	<p>Osto- ja myyntitoiminnot</p> <p>TAPA3 Laskentatoimen perusteet 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Katetuottolaskelmat, kannattavuuden analysointi, tuotteen hinnoittelu, varaston kierto, kustannuslaskenta <p>TAPA4 Laskutus ja reskontranhoito 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • ostoireskontra, myyntireskontra, laskutus ja laskun laatiminen, varastonvalvonta sekä niiden yhteys kirjanpitoon. • perintä <p>TAPA5 Perintä ja velkasuhteet 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • velkasuhteet ja vakuudet • perintä <p>TAPA6 Talousosaajan ruotsi 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • laskutus, maksukehotus • palkanlaskennan ja taloushallinnon perustantoa <p>TAPA7 Talousosaajan englanti 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • laskutus, lukusanailmaukset • maksumuistutukset • kirjanpidon ja tilinpäätöksen sanastoa <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkatilat, tietokonehuoneet, verkkoympäristö, työpaikat, - tekemällä ja kokemalla oppiminen, toiminnallisuus ja käytännöllisyys, yhdessä oppiminen, työpaikalla oppiminen, opettajan tuki ja ohjaus, tieto- ja viestintätekniikan välineiden käyttäminen <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>	9 osp	
Työskentely aidossa työympäristössä	TAPA8 Taluspalveluiden työtehtävät 12 osp ks. sisältö näytön kuvauksesta	12 osp	

Taluspalveluiden osaamisen osoittaminen ja arviointi:	
Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Taluspalvelut	Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti hoitamalla yhtä taluspalvelujen osa-alueita. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Näyttöympäristönä esimerkiksi tilitoimisto,	Työtehtävänä voi olla yksi osa-alue seuraavista: liiketapahtumien kirjaa-

pankki, päivittäistavarakauppa, erikoiskauppa, kahvila, toimisto, varasto, oppilaitosympäristö, palveluyritys.	minen, palkanlaskenta, laskutus, myyntireskontra ja maksukehotukset tai ostoreskontra.
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä käytännön työtehtävissä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.	Harjoitustehtävillä suullisesti tai kirjallisesti Käytännön työtehtävillä.

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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 työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa 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 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 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 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3

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 työssään muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään 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		
3. Työn perustana oleva tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Talouspalvelujen osa- alueen hoitaminen	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Talouspalvelujen osa- alueen 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 käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten	valmistelee toimiston tavanomaisissa tilanteissa dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti	valmistelee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma- aloitteisesti dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti
	tarkistaa ohjattuna tietojen oikeellisuuden	tarkistaa toimiston tavanomaisissa tilanteissa tietojen oikeellisuuden	tarkistaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma- aloitteisesti 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
	tulkitsen ohjattuna tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä	tulkitsen tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä	tulkitsen 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
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 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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 oma-aloitteisesti 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
	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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa palvelemalla toimiston ulkoisia tai sisäisiä asiakkaita hoitamalla yhtä talouspalvelujen osa-alueita (liiketapahtumien kirjaaminen, palkanlaskenta, laskutus, myyntireskontra ja maksukehotukset, ostoreskontra).. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Valinnaiset tutkinnon osat

Tuoteneuvonta 15 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- suunnittelee ja valmistee tuoteneuvontatilanteita
- neuvoo asiakkaita tuotteiden tai palvelujen käytössä myynti- ja esittelytilanteissa
- seuraa työnsä tuloksellisuutta.

Tutkinnon osa voidaan suorittaa joko osittain tai kokonaan työssäoppimispaikalla.

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee ja valmistee tuoteneuvontatilanteita• neuvoo asiakkaita tuotteiden tai palvelujen käytössä myynti- ja esittelytilanteissa• seuraa työnsä tuloksellisuutta.	<p><u>Osaava tuote-esittelijä</u></p> <p>TUTE1 Tuote-esittelyyn valmistautuminen 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• tuote- ja palvelutieto• tuotekehitys, tuotteiden laatu, tuotteiden elinkaariajattelu, tuotetakuu• kestävän kehityksen periaatteet• yhteydenpito- ja ajanhallintavälineet• esittelyapuvälineiden hallinta <p>TUTE2 Tuote-esittelyn toteuttaminen 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• esittelytilanteiden suunnittelu asiakasryhmäkohtaisesti• myyntitavoitteiden asettaminen• esittelytilaisuuksien sopiminen• tuote-esittelyn rakenne• esitteiden suunnittelu ja toteutus• tuote-esittelyn laatiminen• esillepanon järjestelyt• asiakkaan neuvominen ja tarpeiden kartoittaminen esittelytilanteessa• esittelytilanteen päättäminen <p><u>Kielitaitoinen tuote-esittelijä</u></p> <p>TUTE3 Tuoteneuvojan ruotsi 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• pakkausmerkinnät, materiaalit ja pakkaustavat• ruotsinkielinen tuote-esittely• käyttöohjeet <p>TUTE4 Tuoteneuvojan englanti 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• tuotteesta kertominen: materiaalit, ominaisuudet, tuoteselosteet, käyttöohjeet, pakkausmerkinnät• tuote-esittely <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none">- Luokkatilat, tietokonehuoneet, kirjasto, yritykset, organisaatiot, Hymy-myymälä, messut, tapahtumat, harjoitusyrittäminen	9 osp	2. tai 3. vuosi ASPAN ja KAPAN/ ASHAN jälkeen

	- Yhdessä oppimista, pari- ja ryhmätyöskentely, projektit, työpaikalla tapahtuva oppiminen, tekemällä ja kokemalla oppimista, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa		
	Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.		
Työskentely aidossa työympäristössä	TUTE5 Tuoteneuvonnan käytännön työskentely ks. sisältö näytön kuvauksesta	6-15 osp	

Tuoteneuvonnan osaamisen osoittaminen ja arviointi:	
Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Tuoteneuvonta	Opiskelija suunnittelee, valmistelee ja toteuttaa esittely- tai neuvontatilanteen, jossa hän esittelee ja myy tuotteita sekä neuvoo asiakkaita. Hän seuraa työnsä tuloksellisuutta tilanteen jälkeen.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Näyttöympäristönä esimerkiksi päivittäistavarakauppa, erikoiskauppa, tavaratalo, myyntipisteet sekä kaikki yritykset ja muut organisaatiot, joissa työskennellessä tarvitaan tuotetuntemusta ja tuote-esittelyn järjestäminen on mahdollista sekä messut ja tapahtumat.	Esittelyn, myynnin ja neuvonnan työtehtävissä.
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä käytännön työtehtävissä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.	Harjoitustehtävillä suullisesti tai kirjallisesti Käytännön työtehtävillä

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessien hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä 3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjautusti organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
		tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjautusti 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 työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja tvöntekiään

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 edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Työn arviointi ja kehittäminen	seuraa ja arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	seuraa ja arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	seuraa ja 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 kehittymistavoitteita
Ammattialan yritystoiminnan arviointi	selvittää ohjattuna organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia.	selvittää organisaation tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia 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 suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä	ylläpitää ja käyttää monipuolisesti tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä
	käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna	hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä	hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
	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 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	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3

hallinta	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 organisaation asettamat myynti- ja yrityskuvatavoitteet	suunnittelee itsenäisesti esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa tavoitteita ottaen huomioon organisaation asettamat myynti- ja yrityskuvatavoitteet
	hyödyntää ohjeiden mukaan tietoja tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää monipuolisesti ja aktiivisesti päivittäen tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
	suunnittelee ohjattuna esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti sekä mahdollisen esillepanon järjestelyt	suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti sekä mahdollisen esillepanon järjestelyt	suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti ja luovasti sekä mahdollisen 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 ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti noudattaen säädöksiä	toimii aktiivisena ja omaaloitteisena yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti noudattaen säädöksiä
Neuvonta esittely- tai myyntitilanteissa	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 havainnollistaa tuote- tai palveluesittelyään ohjeiden mukaan	esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti käyttää ideoimiaan havainnollistamisen tapoja monipuolisesti esiintyessään esittely- tai myyntitilanteissa
	neuvoo ohjattuna asiakasta tavanomaisissa esittely- ja myyntitilanteissa	neuvoo asiakasta tavanomaisissa esittely- ja myyntitilanteissa	neuvoo asiakasta erilaisissa esittely- tai myyntitilanteissa tehokkaasti ja tuloksellisesti
	esittelee ohjattuna tuotteiden tai palvelujen valmistukseen ja käyttöön liittyvää eettistä ja kestävästä kehitystä käsittelevää informaatiota	asiakkaan tarpeiden sekä organisaation ohjeistuksen mukaisesti esittelee tuotteen tai palvelun valmistukseen ja käyttöön liittyvää eettistä ja kestävästä kehitystä käsittelevää informaatiota	asiakkaan tarpeiden sekä organisaation ohjeistuksen mukaisesti esittelee tuotteen tai palvelun valmistukseen ja käyttöön liittyvää eettistä ja kestävästä kehitystä käsittelevää informaatiota monipuolisesti
	noudattaa työhönsä vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
Työn tuloksellisuuden seuranta	raportoi ohjattuna työnsä tuloksista ja arvioi työtään	raportoi työnsä tuloksista, arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä työnsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta	raportoیدessaan työnsä tuloksista arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä työnsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta pyrkien arvionsa pohjalta kehittämään työskentelyään

Kielitaidon hallinta suomenkielisillä	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	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	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	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 avain- taidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
	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 oma-aloitteisesti 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 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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä tuotteiden tai palvelujen neuvontaa myynti- tai esittelytehtävissä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava

osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/tökohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus 15 osp

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

Tutkinnon osa voidaan suorittaa osittain tai kokonaan työpaikalla

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none"> • osallistuu tuote- tai asiakasvastuualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen • osallistuu projektin valmisteluun ja toteutukseen • tekee projektin jälkitoimet • seuraa toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuutta 	<p>MAVI1 Markkinoinnin suunnittelu 3 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • markkinointiviestinnän muodot • markkinointiviestintä osana markkinoinnin suunnittelua • markkinointiviestintään vaikuttavat säädökset ja sopimukset <p>MAVI2 Kampanjan suunnittelu ja toteutus 6 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • projektin suunnittelemisen vaiheet • kampanjan suunnittelu • kampanjan valmistelu • kampanjan viestintä • vedoksen oikoluku • kampanjan toteutus • kampanjan jälkitoimet • tuloksellisuuden seuraaminen ja raportointi <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luokkatilat, tietokoneluokat, kirjasto, yritykset, organisaatiot, Hymy-myymlä, messut, tapahtumat, harjoitusyritys - Yhdessä oppimista, pari- ja ryhmätyöskentely, projektit, työpaikalla tapahtuva oppiminen, tekemällä ja kokemalla oppimista, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>	9 osp	2./3. vuosi ASPAN, KA- PAN/ ASHAN jälkeen
Työskentely aidossa työympäristössä	MAVI3 Markkinointityöskentely työpaikalla ks. sisältö näytön kuvauksesta	6-15 osp	

Markkinointiviestinnän osaamisen osoittaminen ja arviointi:

Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus aidossa työympäristössä	Opiskelija osallistuu kampanjan tai projektin suunnitteluun, valmisteluun ja toteutukseen ryhmän jäsenenä. (esim markkinointikampanja). Opiskelija osallistuu projektin tuloksellisuuden seurantaan.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Työympäristö voi olla esimerkiksi kauppa, matkanjärjestäjä, myyntikonttori, suoramyynni, maahantuontiyritys, hotelli, liikunta- ja hyvinvointipalveluita tarjoava yritys tai organisaatio, vakuutusyhtiö tai mikä tahansa yritys tai organisaatio, jossa on mahdollista osallistua projektin tai kampanjan valmisteluun ja toteutukseen. (Myös messut ja tapahtumat)	Yrityksen tai organisaation markkinointisuunnitelman tai muun ohjeistuksen mukaisten toimenpiteiden tai kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen liittyvissä työtehtävissä.
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
	Kirjallinen raportti suunnittelusta, jälkitoimista ja seurannasta.

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistee 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 tulokellinen 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 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 edistävasti.	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 käyttö	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
	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 viestintäteknisiä välineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää monipuolisesti tietoteknisiä 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 asiakasvastuun toimenpiteiden 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 palvelutoimittajien kilpailutukseen
	hoitaa tuttuihin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen	hoitaa tavanomaisiin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyylillisesti asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	hoitaa toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyylillisesti asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä

	asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä	välineeseen sopivaa kieltä	osallistuu ryhmän jäsenenä kampanjasuunnitelman mukaisen sisällön tuottamiseen
		osallistuu vedosten oikolukuun	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	Käytettävä 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 oma-aloitteisesti 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 ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään 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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa tekemällä organisaation markkinointisuunnitelman mukaisia, markkinointi-viestintään tai kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen liittyviä työtehtäviä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Sähköinen kaupankäynti 15 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

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

Tutkinnon osa suoritetaan osittain tai kokonaan työpaikalla

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none">• osallistuu verkkokaupan ylläpitämiseen• seuraa kilpailutilannetta ja alan trendejä• palvelee asiakkaita verkkokaupassa• hoitaa maksuihin ja toimituksiin liittyvät jälkitoimet.	<p>SÄKA1 Verkkokaupan ylläpito ja toiminta 4,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• yrityksen verkkokaupan liikeidean tunteminen ja noudattaminen• verkkokauppa ohjelman käyttäminen• tuotetietojen lisääminen ja päivittäminen• tuotteiden tilaaminen• kilpailijoiden verkkokauppojen tuote- ja hintatietojen seuraaminen• keskustelufoorumien seuraaminen• tietoturvaohjeistuksien noudattaminen• tietoturvuutteiden huomioiminen• verkkokaupan markkinointiviestinnän suunnittelu ja toteuttaminen <p>SÄKA2 Asiakaspalvelu verkkokaupassa 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• asiakaspalvelu puhelimitse ja sähköpostilla• maksuihin ja toimituksiin liittyvien jälkitoimien hoitaminen verkkokaupassa• yrityksen lähetyksien toimitusohjeiden noudattaminen• puhelimen ja sähköpostin sekä muiden teknisten apuvälineiden käyttäminen <p>SÄKA3 Verkkokaupassa ruotsin kielellä 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none">• ruotsinkielisiä verkkokauppoja (sanasto)• verkkokaupan asiakaspalvelu ruotsiksi• puhelin- ja sähköpostipalvelu• maksut ja toimitukset	9 osp	2. tai 3. vuosi ASPAN, KA- PAN/ AS- HAN/ TAPAN jälkeen

	<p>SÄKA4 Online customer service 1,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • tilausvahvistus, lähetyksilmoitus • tuote- ja rahanpalautukset • uutiskirje, palautekysely <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luokkatilat, tietokonehuoneet, kirjasto, yritykset, organisaatiot, Hymy-myymälä, messut, tapahtumat, harjoitusyritys - Yhdessä oppimista, pari- ja ryhmätyöskentely, projektit, työpaikalla tapahtuva oppiminen, tekemällä ja kokemalla oppimista, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>		
Työskentely aidossa työympäristössä	SÄKA5 Sähköisen kaupankäynnin tehtävät työpaikalla ks. sisältö näytön kuvauksesta	6-15 osp	

Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Sähköisen kaupankäynti	Opiskelija tilaa tuotteita ja hinnoittelee tuotteet ottaen huomioon tuoter ryhmän vallitsevan markkinatilanteen. Opiskelija hoitaa myyntitapahtuman palvelun asiakkaita yrityksen käytössä olevilla viestintävälineillä. Myyntitapahtuma sisältää maksutapahtuman, tuotteen toimituksen ja tilauksen jälkitoimenpiteet. Opiskelija laatii markkinointitapahtuman yhden tai useamman tuotteen tai palvelun ympärille. Opiskelija tunnistaa erilaisia ongelmatilanteita verkkokaupan yhteydessä.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Työpaikkana voi olla esimerkiksi verkkokauppa, erikoiskauppa, päivittäistavara-kauppa, toimisto, pankki, vakuutusyhtiö, harjoitusyritys	Verkkokaupan ylläpito, asiakaspalvelun hoito, yrityksen liikeidean mukaisen verkkokaupakonseptin noudattaminen, tuotetietojen syöttäminen ja päivittäminen, tuotteiden tilaaminen ja toimittaminen, sähköisten välineiden käyttäminen, palvelun jälkitoimien hoitaminen, kilpailutilanteeseen tutustuminen sekä verkkokauppojen ja tuotteiden keskustelufoorumien seuraaminen
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä käytännön työtehtävissä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.	Harjoitustehtävillä suullisesti tai kirjallisesti Käytännön työtehtävillä

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjautusti 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 tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa tekee vastuullaan olevat työt	toimii valtuuksiensa mukaisesti 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
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuus- 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 ammatti- alallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammatti- alallaan
			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 kehittämistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa.
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2.	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin käyttö	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	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 organisaationsa ohjeiden mukaan
Kilpailutilanteen ja alan trendien seuranta	seuraa ohjeiden mukaan ennalta sovittujen kilpailevien 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
	toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti	toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti	tuo keskustelupalstoilta ja foorumeilta havaitsemiaan asioita muiden tietoon ja tekee ehdotuksia toimenpiteiksi
	tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista	tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista	toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti
	osallistuu ohjatusti verkkokaupan markkinointiviestinnän toteuttamiseen	osallistuu verkkokaupan markkinointiviestinnän toteuttamiseen	tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista ongelmatilanteissa keksii ratkaisuja esim. asiakkaille tiedottamiseen
			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 lähetysten toimittamisessa yrityksen käytäntöjä	noudattaa lähetysten toimittamisessa yrityksen käytäntöjä
Maksujen ja jälkitoimenpiteiden hoitaminen	noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä	noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä ja maksutapahtumista	noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä ja maksutapahtumista
		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 osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä sähköisen kaupankäynnin tehtävissä käyttäen työympäristönsä keskeisiä välineitä, tietoteknisiä laitteita ja ohjelmistoja. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Toiminnan kannattavuuden suunnittelu 15 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

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

Tutkinnon osa voidaan suorittaa osittain tai kokonaan työssäoppimispaikalla.

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja oppimismenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none">• laskee tuotteen aiheuttamat kustannukset• hinnoittelee tuotteen• osallistuu budjetointiprosessiin• vertaa toteutumaa budjettiin.	Taloussuunnittelu TOKA1 Kustannuslaskenta ja hinnoittelu 4,5 osp <ul style="list-style-type: none">• kannattavuuslaskelmat• tuotteiden kustannusten laskeminen- hinnoittelu• arvonlisävero hinnoittelussa TOKA2 Budjetointiprosessiin osallistuminen ja toteutuman vertailu budjettiin 4,5 osp <ul style="list-style-type: none">• budjetointiprosessiin osallistuminen -> osa- tai pääbudjetin laadinta• toteuman vertaaminen budjettiin - euromääräisen ja prosentuaalisen budjettieron laskeminen• osa - ja pääbudjetit sekä toteuman seuranta• manuaalisesti, taloushallinnon ohjelmalla• ja taulukkolaskentaa soveltaen Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät <ul style="list-style-type: none">- luokkatilat, tietokonehuoneet, verkkoympäristö, työpaikat,- tekemällä ja kokemalla oppiminen, toiminnallisuus ja käytännöllisyys, yhdessä oppiminen, työpaikalla oppiminen, opettajan tuki ja ohjaus, tieto- ja viestintätekniikan välineiden käyttäminen Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.	9 osp	2. tai 3. vuosi ASPAN ja KA- PAN/A SHAN/ TAPAN jälkeen
Työskentely aidossa työympäristössä	TOKA3 Taloussuunnittelun tehtävät työssä ks. sisältö näytön kuvauksesta	6-15 osp	

Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Toiminnan kannattavuuden suunnittelu	Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa osallistumalla hinnoittelu- ja budjetointitehtäviin. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia. Yhden toiminnan kannattavuuden osa-alueen hoitaminen työssäoppimispaikassa tai oppilaitosympäristössä.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan?
Näyttöympäristönä esimerkiksi tilitoimisto, pankki, päivittäistavarakauppa, erikoiskauppa, kahvila, toimisto, varasto, oppilaitosympäristö, palveluyritys.	Työtehtävänä voi olla yksi osa-alue seuraavista: kustannusten laskeminen tuotteen hinnoittelu budjetointiprosessiin osallistuminen toteuman vertailu budjettiin
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työpaikkaohjaaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä käytännön työtehtävissä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.	Harjoitustehtävillä suullisesti tai kirjallisesti Käytännön työtehtävillä.

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatuksi 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 ohjatuksi asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti kysyy neuvoa ollessaan epävarma tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti kysyy neuvoa uusissa tilanteissa tekee vastuullaan olevat työt	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti toimii valtuuksiensa mukaisesti 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 tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti 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 -välineiden hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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
	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 kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskentaohjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa.	käyttää kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskentaohjelmaa tai organisaationsovellusohjelmaa.	käyttää itsenäisesti kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskentaohjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa.
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana oleva tiedon hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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 vaihtelevissa tilanteissa
Budjetointiprosessiin osallistuminen	osallistuu ohjattuna budjetointiprosessiin: osa- tai pääbudjettien laadintaan	osallistuu budjetointiprosessiin: osa- tai pääbudjettien laadintaan	osallistuu aktiivisesti budjetointiprosessiin: osabudjettien, pääbudjettien tai tase-ennusteen laadintaan
Toteutuman vertailu budjettiin	vertaa ohjattuna toteutumaa budjettiin ja laskee budjettierot.	vertaa toteutumaa budjettiin ja laskee euromääräiset ja prosentuaaliset budjettierot.	vertaa toteutumaa budjettiin sekä laskee ja selvittää euromääräisiä ja prosentuaalisia budjettieroja.
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1 Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	Hyvä H2	Kiitettävä K3
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
Kestävä kehitys	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.	Noudattaa työskentelyssään kestävän kehityksen periaatteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa työskentelemällä hinnoittelu- ja budjetointitehtävissä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Yrityksessä toimiminen 15 osp

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- arvioida oman alan tarjontaa ja uusien asiakkaiden löytymistä tuotteistamisen lähtökohdista
- täsmentää taloudellisesti kannattavan liikeidean ja kehittää toiminta-ajatuksen
- suunnitella yrityksen toimintaa tavoitteellisesti ja asiakaslähtöisesti
- tehdä yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä
- hankkia yhteistyökumppaneita ja rakentaa liiketoiminnan edellyttämiä verkostoja
- esitellä yrityksen toimintaa erilaisissa tilanteissa
- käyttää toiminnassaan apuna tieto- ja viestintätekniikkaa
- toimia yrityksessä osana ryhmää, mutta kykenee myös itsenäiseen toimintaan ja päätöksentekoon
- arvioida yrityksen kehittämistarpeita

Tutkinnon osan voi suorittaa harjoitusyrityksessä tai yrityksessä työskentelemällä.

Ammattitaidon hankkiminen			
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus	Ajoitus
<ul style="list-style-type: none"> • arvioida oman alan tarjontaa ja uusien asiakkaiden löytymistä tuotteistamisen lähtökohdista 	YRTO1 Kohti yrittäjyyttä 1,5 osp <ul style="list-style-type: none"> • liikeidea, toiminta-ajatus • asiakaskohderyhmät • yrityksen toiminnan suunnittelu 	15 osp	2. (yo) tai 3. vuosi

<ul style="list-style-type: none"> • täsmentää taloudellisesti kannattavan liikeidean ja kehittää toiminta-ajatuksen • suunnitella yrityksen toimintaa tavoitteellisesti ja asiakaslähtöisesti • tehdä yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä • hankkia yhteistyökumppaneita ja rakentaa liiketoiminnan edellyttämiä verkostoja • esitellä yrityksen toimintaa erilaisissa tilanteissa • käyttää toiminnassaan apuna tieto- ja viestintätekniikkaa • toimia yrityksessä osana ryhmää, mutta kykenee myös itsenäiseen toimintaan ja päätöksentekoon • arvioida yrityksen kehittämistarpeita 	<ul style="list-style-type: none"> • yrityksen toiminta ja toimintaympäristö • tutustuminen olemassa oleviin yritysideoihin ja liikeideoihin <p>YRTO2 Työskentely yrityksessä 13,5 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • yritysidean suunnittelu • yrityksen liikeidean ja toiminta-ajatuksen määrittely • liiketoimintasuunnitelman laatiminen • yrityksen perustaminen ja toiminnan suunnittelu • asiakaslähtöinen toiminta ja yrityksen tavoitteiden asettaminen • yhteistyökumppaneiden määrittely, yhteistyösopimuksien laatiminen • kilpailijoiden tuotteiden ja asiakkaiden selvittäminen • yrityksen työtehtävien tekeminen (esim. materiaalihan- kinnat, tuotteiden valmistaminen, markkinointi, myynti, jakelu, taloushallinto) • yrityksen toiminnan ja tuotteiden/palveluiden esitteleminen • liiketoimintaympäristön ja asiakastarpeiden muutoksien seuraaminen • yrityksen perustamiseen liittyvien säädösten tunteminen • -yrityksen lopettamisasiakirjojen laatiminen <p>Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - harjoitusyritys, luokkatilat, tietokonehuoneet, kirjasto, yritykset, organisaatiot, Hymy-myymä, messut, tapahtumat, - Yhdessä oppimista, ryhmätyöskentely, projektit, tekemällä ja kokemalla oppimista, toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa oppilaitoksessa, yrittäjien luennot, yritysvierailut <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>		
Työskentely aidossa työympäristössä	Yrityksessä toimiminen ks. sisältö näytön kuvauksesta	15 osp	

Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Yrityksessä toimiminen	Yrityksen perustaminen ja toiminnan suunnittelu yksin tai ryhmässä
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan?
Näyttöympäristönä yksin tai ryhmässä perustettava harjoitusyritys tai joku muu vastaava yritys.	Työskennellään yrittäjänä ja työntekijänä esim. harjoitusyrityksessä. Työtehtäviin kuuluvat yrityksen perustaminen, yrityksen toiminnan suunnittelu ja kehittäminen, tuotteiden tai palveluiden suunnittelu ja tuotteistaminen, markkinointi, myyntityö.
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?

Osaaminen arvioidaan asteikolla 1-3. Osaamisen arvioinnissa hyödynnetään yritystoiminnan dokumentteja esim liike-toimintasuunnitelmaa ja vuosikertomusta. Arvioinnissa ovat mukana yrityselämän edustaja, opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
	Yrityksen toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvillä tehtävillä, dokumenteilla ja raporteilla.

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	osallistuu yrityksen toiminnan suunnitteluun ja toimii ryhmän jäsenenä vastaten omista töistään	suunnittelee yrityksen toimintaa ja toimii ryhmän jäsenenä omaaloitteisesti ja vastuullisesti vastaten omista töistään	suunnittelee yrityksen toimintaa innovatiivisesti ja toimii ryhmän jäsenenä omaaloitteisesti, vastuullisesti ja kannustavasti vastaten omista töistään
Työn kokonaisuuden hallinta	etenee opastettuna työssään järjestelmällisesti	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti	etenee työssään järjestelmällisesti ja sujuvasti sovittaen työnsä ryhmän toimintaan
Ajankäytön hallinta	suunnittelee eri tehtäviin kuluvaan aikaan tarvitseen jonkin verran ohjausta ja seuraa omaa ajankäyttöään	suunnittelee eri tehtäviin kuluvaan aikaan ja seuraa omaa ajankäyttöään	suunnittelee eri tehtäviin kuluvaan ajan ottaen huomioon tehokkaan ajanhallinnan ja seuraa omaa ajankäyttöään
Laadukas ja kustannustietoinen toiminta	toimii työnsä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annettun palautteen perusteella	toimii yhdessä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa	toimii yhdessä asetettujen laatu- ja kustannustavoitteiden mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi
	toimii palveluhenkisesti	toimii palveluhenkisesti ja asiakastyytyväisyyttä edistävasti	toimii palveluhenkisesti ja varmistaen asiakastyytyväisyyden
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tieto- ja viestintätekniikan käyttäminen	käyttää ohjeistettuna tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti	käyttää tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti	käyttää itsenäisesti ja sujuvasti tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti
Liiketoimintaympäristön selvittäminen	arvioi ryhmän jäsenenä hankkimansa tiedon pohjalta uudet asiakasryhmät ja näille toteutettavat tuotteet ja palvelut tarvitseen ohjausta	arvioi ryhmän jäsenenä hankkimansa tiedon pohjalta uudet asiakasryhmät ja näille toteutettavat tuotteet ja palvelut	arvioi ryhmän jäsenenä ja itsenäisesti sekä ennakkoluulottomasti hankkimansa tiedon pohjalta uudet asiakasryhmät ja näille toteutettavat tuotteet ja palvelut

Liikeidean täsmentäminen	määrittelee ryhmän jäsenenä taloudellisesti kannattavan liikeidean ja toiminta-ajatuksen tarviton jonkin verran ohjausta	määrittelee ryhmän jäsenenä taloudellisesti kannattavan liikeidean ja toiminta-ajatuksen	määrittelee itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä taloudellisesti kannattavan liikeidean ja toiminta-ajatuksen
Yrityksen toiminnan suunnittelu	laatii ohjatusti yrityksen perustoiminnoille tavoitteet ja niille asiakaslähtöisen suunnitelman, jossa kertoo, millaisilla toimenpiteillä tavoitteisiin päästään	laatii yrityksen perustoiminnoille tavoitteet ja niille asiakaslähtöisen suunnitelman, jossa kertoo, millaisilla toimenpiteillä tavoitteisiin päästään	laatii itsenäisesti ja perustellen yrityksen perustoiminnoille tavoitteet ja niille asiakaslähtöisen suunnitelman, jossa kertoo, millaisilla toimenpiteillä tavoitteisiin päästään
Yhteistyökumppaneiden hankkiminen	määrittelee ryhmän jäsenenä yhteistyökumppanit ja sopii yhteistyön muodosta sekä solmii tarvittaessa sopimuksia tarviton sopimusten laatimisessa ohjausta	määrittelee ryhmän jäsenenä yhteistyökumppanit ja sopii yhteistyön muodosta sekä solmii tarvittaessa sopimuksia	määrittelee ryhmän jäsenenä innovatiivisesti ja laaja-alaisesti yhteistyökumppanit ja sopii yhteistyön muodosta sekä solmii tarvittaessa sopimuksia
Yrityksen työtehtävien tekeminen	hoitaa itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä joitakin yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä, kuten materiaalihankinnat, tuotteiden valmistaminen ja markkinointi, myynti ja jakelu	hoitaa itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä, kuten materiaalihankinnat, tuotteiden valmistaminen ja markkinointi, myynti ja jakelu	hoitaa itsenäisesti ja ryhmän jäsenenä yrityksen toimintaan liittyviä työtehtäviä, kuten materiaalihankinnat, tuotteiden valmistaminen ja markkinointi, myynti ja jakelu osoittaen toiminnassa joustavuutta ja hyvää ajankäytön hallintaa
Yrityksen toiminnan esittely	osallistuu joihinkin yrityksen tuotteiden tai palvelujen esittelytilaisuuksiin (myynti- ja markkinointi, yhteistyökumppaneiden hankkiminen, kirjanpito- ja palveluiden hankkiminen, rahoittajatapaamiset, logistiikka)	esittelee yritystä ja sen tuotteita tai palveluja (myynti- ja markkinointi, yhteistyökumppaneiden hankkiminen, kirjanpito- ja palveluiden hankkiminen, rahoittajatapaamiset, logistiikka)	esittelee yritystä ja sen tuotteita tai palveluja vakuuttavasti erilaiset asiakasryhmät huomioiden (myynti- ja markkinointi, yhteistyökumppaneiden hankkiminen, kirjanpito- ja palveluiden hankkiminen, rahoittajatapaamiset, logistiikka)
Liiketoiminnan kehittäminen	seuraa ohjatusti liiketoimintaympäristön ja asiakastarpeiden muuttumista, jonka pohjalta arvioi liiketoiminnan kehittämistarpeita	seuraa liiketoimintaympäristön ja asiakastarpeiden muuttumista, jonka pohjalta arvioi liiketoiminnan kehittämistarpeita	seuraa laaja-alaisesti liiketoimintaympäristön ja asiakastarpeiden muuttumista, jonka pohjalta arvioi liiketoiminnan kehittämistä ja toimii luovasti
Yrityksen lopettaminen	laatii ohjatusti yrityksen lopettamisasiakirjat	laatii yrityksen lopettamisasiakirjat	laatii yrityksen lopettamisasiakirjat ja on arvioinut yrityksen lopettamisen yhteydessä myös yrityksen myynnin mahdollisuuksia.
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Liiketoimintaympäristön selvittäminen	hankkii tietoa alalla toimivien kilpailevien yritysten tarjonnasta ja asiakkaista tarviton ajoittain ohjausta	hankkii tietoa alalla toimivien kilpailevien yritysten tarjonnasta ja asiakkaista	hankkii tietoa itsenäisesti ja laaja-alaisesti alalla toimivien kilpailevien yritysten tarjonnasta ja asiakkaista

Liikeidean täsmäntäminen ja yrityksen toiminnan suunnittelu	hakee ohjatusti tietoa yrityksen perustamiseen ja valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä	hakee tietoa yrityksen perustamiseen ja valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä	hakee itsenäisesti ja laaja-alaisesti tietoa yrityksen perustamiseen ja valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä
	hankkii ohjatusti yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa	hankkii yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa	hankkii itsenäisesti ja laaja-alaisesti yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa
Yrityksen työtehtävien tekeminen	hankkii ohjatusti tietoa erilaisista tarvittavista teknologisista tai muista tuotantoon liittyvistä ratkaisuisista sekä tukitehtävistä	hankkii tietoa erilaisista tarvittavista teknologisista tai muista tuotantoon liittyvistä ratkaisuisista sekä tukitehtävistä	hankkii innovatiivisesti ja ennakkolooltomasti tietoa erilaisista tarvittavista teknologisista tai muista tuotantoon liittyvistä ratkaisuisista sekä tukitehtävistä
ARVIONNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaa liittyviä ongelmatilanteita tarviton jonkin verran tukea	ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaa liittyviä ongelmatilanteita	ratkaisee asiakaslähtöisesti yrityksen toimintaa liittyviä ongelmatilanteita varmistaen aina asiakastyytyvyyden
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 ohjattuna 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
Ammattitietukka	noudattaa ohjattuna yritystoiminnassa kaikkia kestävä kehityksen osa-alueiden arvoja	noudattaa yritystoiminnassa kaikkia kestävä kehityksen osa-alueiden arvoja	noudattaa yritystoiminnassa kaikkia kestävä kehityksen osa-alueiden arvoja ja perustelee niiden merkityksen yritystoiminnalle
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta annettujen ohjeiden mukaisesti	toimii työssään ja siihen liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa alan työturvallisuusohjeita noudattaen ja ennakoii mahdollisia työturvallisuusriskejä ja vaaratilanteita	toimii työssään ja siihen liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa alansa työturvallisuusohjeita noudattaen ja tekee realistisia esityksiä alansa työturvallisuuden kehittämiseksi
	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 opastaa muita toimimaan terveellisesti ja turvallisesti toimiessaan ryhmän jäsenenä.

Opiskelija osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä toimimalla yhteistyössä ryhmän, yhteistyöyrityksen ja eri toimijoiden kanssa esim. omassa yrityksessä, harjoitusyrityksessä tai vastaavassa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava ammattitaito vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Yritystoiminnan suunnittelu 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- arvioida oman osaamisensa tuotteistamista tai markkinoilla olevaa liiketoimintamahdollisuutta
- selvittää perustettavan yrityksen liiketoimintaympäristöä ja kilpailutilannetta
- esittää liikeidean ja yritysmuodon
- laatia yritykselle liiketoimintasuunnitelman
- laatia yrityksen perustamiseen liittyvät asiakirjat

Tutkinnon osa suoritetaan kokonaan suunnittelemalla yrityksen perustamista ja toimintaa. Ajankohtana opintojen loppuvaihe.

Ammattitaidon hankkiminen		
Ammattitaitovaatimukset	Osion nimi ja kuvaus Oppimisympäristöt ja opiskelumenetelmät	Laajuus
<ul style="list-style-type: none"> • arvioida oman osaamisensa tuotteistamista tai markkinoilla olevaa liiketoimintamahdollisuutta • selvittää perustettavan yrityksen liiketoimintaympäristöä ja kilpailutilannetta • esittää liikeidean ja yritysmuodon • laatia yritykselle liiketoimintasuunnitelman • laatia yrityksen perustamiseen liittyvät asiakirjat 	<p>YRSU1 Yrityksen perustaminen ja toiminnan suunnittelu 4 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • yritystoiminnan eri vaiheiden suunnittelu ja toteutus • oman alan yritysten ja asiakkaiden kartoittaminen • hallitsee oman toiminnan osalta lainsäädännön ja kilpailulain pääsällön • järjestelmällisyys ja laatutavoitteiden mukainen työskentely • kestävän kehityksen huomiointi yritystoiminnassa • neuvottelu sidosryhmien kanssa • työhyvinvoinnin, turvallisuuden ja ergonomian hallinta • yritysmuodon valinta • yrityksen perustaminen ja lopettaminen (säädökset ja asiakirjat) • yrityksen toimintaa tukevien palveluiden tunteminen esim tilitoimisto, yrityspalvelut <p>YRSU2 Liiketoimintasuunnitelman laatiminen 9 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • liikeidea, toiminta-ajatus • kilpailu- ja markkina-analyysi • yrityksen perustoimintojen suunnittelu (markkinointi, myynti, kirjanpito, logistiikka, tuotanto, ostot, tietotekniset ratkaistut) • budjetin ja rahoitussuunnitelman laatiminen • riskianalyysin ja turvallisuussuunnitelman laatiminen • tieto- ja viestintätekniikan käyttäminen liiketoimintasuunnitelman laatimisessa ja tiedon hakemissa. <p>YRSU 3 Liiketoiminnasta viestiminen kirjallisesti ja suullisesti 2 osp</p> <ul style="list-style-type: none"> • liiketoimintasuunnitelman lukijan asemaan asettuminen ja luettavuuteen vaikuttavat tekijät 	15 osp

	<ul style="list-style-type: none"> • liiketoimintasuunnitelman laatiminen kielellisesti selkeäksi, tiiviiksi ja ymmärrettäväksi *olennaisten asioiden suullinen esittäminen vakuuttavasti ja selkeästi • kolmen minuutin suullinen yhteenveto liiketoimintasuunnitelmasta, konkreettisen liikeidean esittäminen ja perusteleminen diaesityksenä <p>Oppimisympäristö ja oppimismenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppilaitos, tietokone luokat - yritykset tai organisaatiot - tekemällä ja kokemalla oppimista - toiminnallisuus ja käytännönläheisyys oppimisessa - ongelmapohjainen oppiminen - tutkiva oppiminen <p>Oppimisen arviointi Keskustelu, suullinen/kirjallinen palaute Suoritusmerkintä (S) edellyttää vähintään T1-tason osaamista.</p>	
Työskentely aidossa työympäristössä	Yrityksessä, organisaatiossa tai oppilaitoksessa	15 osp

Näytön kuvaus:	Miten osaaminen osoitetaan?
Aloittavan yrityksen liiketoimintasuunnitelman laatiminen ja toiminnan suunnittelu	Opiskelija laatii yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa liiketoimintasuunnitelman aloittavalle yritykselle ja laskee budjetin. Opiskelija suunnittelee yritystoiminnan eri vaiheita ja oman osaamisensa tuotteistamista. Opiskelija valitsee perustellusti yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamisasiakirjat.
Työ/Näyttöympäristö:	Millaisissa työtehtävissä osaaminen osoitetaan
Näyttöympäristönä oppilaitos, organisaatio tai yritys	Yrityksen perustamisen ja toiminnan suunnitteluun liittyvissä tehtävissä. Tiedonhakeminen oma-aloitteellisesti ja asiantuntijoiden kanssa. Perehtyminen yritystoiminnan perustamiseen ja toiminnan suunnitteluun. Yrityksen perustamislaskelmien laskeminen. Kirjallisen dokumentin (liiketoimintasuunnitelman) laatiminen sähköisesti tai paperimuodossa.
Näytön arviointi:	Miten osaaminen arvioidaan?
Osaaminen arvioidaan näytön toteuttamisen jälkeen asteikolla 1-3. Arviointikeskustelussa mukana työelämän edustaja (yrittäjä, yritysneuvoja), opiskelija ja opettaja.	Osaaminen arvioidaan ammattiosaamisen näytöillä ja niitä täydentävällä muulla arvioinnilla.
Näytön täydentäminen:	Miten näyttö voidaan täydentää:
	Yrityksen toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvillä tehtävillä, dokumenteilla ja raporteilla sekä suullisesti.

Osaamisen arviointi

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessien hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu ja suunnitelmien tekeminen	kartoittaa opastettuna yritystoiminnan suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheet	kartoittaa yritystoiminnan suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheet ja toimii oma-aloitteisesti ja vastuullisesti	kartoittaa yritystoiminnan suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheet innovatiivisesti ja toimii oma-aloitteisesti ja vastuullisesti
Työn ko-	etenee opastettuna työssään	etenee työssään järjestelmällis-	etenee työssään järjestelmällisesti ja

konaisuuden hallinta	järjestelmällisesti	esti	sujuvasti
Laadukas toiminta	toimii työnsä asetettujen laatuavoitteiden mukaisesti ja muuttaa omaa toimintaansa annetun palautteen perusteella.	toimii asetettujen laatuavoitteiden mukaisesti ja arvioi omaa toimintaansa niiden saavuttamisessa.	toimii asetettujen laatuavoitteiden mukaisesti ja kehittää omaa toimintaansa niiden saavuttamiseksi.
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Tieto- ja viestintätekniikan käyttäminen	käyttää ohjeistettuna suunnittelussaan tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti	käyttää suunnittelussaan tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti	käyttää suunnittelussaan itsenäisesti ja sujuvasti tieto- ja viestintätekniikkaa toimien tietoturvan periaatteiden mukaisesti
Liiketoimintaympäristön selvittäminen	arvioi miten omaa osaamista voidaan tuotteistaa tai millaisia liiketoimintamahdollisuuksia markkinoilta on löydettävissä, tarviten ajoittain tukea ja ohjausta	arvioi miten omaa osaamista voidaan tuotteistaa tai millaisia liiketoimintamahdollisuuksia markkinoilta on löydettävissä	arvioi itsenäisesti miten omaa osaamista voidaan tuotteistaa tai millaisia innovatiivisia liiketoimintamahdollisuuksia markkinoilta on löydettävissä
	kartoittaa alalla toimivia yrityksiä ja asiakkaita tarviten ajoittain ohjausta	kartoittaa alalla toimivia yrityksiä ja asiakkaita	kartoittaa itsenäisesti ja laaja-alaisesti alalla toimivia yrityksiä
	arvioi kartoituksen pohjalta oman suunnitelmansa toteutumismahdollisuuksia ottaen huomioon toimialan lainsäädännön ja kilpailulain pääsisällön tarviten ajoittain ohjausta	arvioi kartoituksen pohjalta oman suunnitelmansa toteutumismahdollisuuksia ottaen huomioon toimialan lainsäädännön ja kilpailulain pääsisällön	arvioi kriittisesti kartoituksen pohjalta oman suunnitelmansa toteutumismahdollisuuksia ottaen huomioon toimialan lainsäädännön ja kilpailulain pääsisällön
	esittää suunnittelemaansa asiakasryhmälle tuotteen tai palvelun kuvaamalla sen tuottamia asiakasryötyjä tarviten ajoittain ohjausta	esittää tuotteen tai palvelun suunnittelemaansa asiakasryhmälle kuvaamalla sen tuottamia asiakasryötyjä	esittää tuotteen tai palvelun suunnittelemaansa asiakasryhmälle kuvaamalla kattavasti sen tuottamia asiakasryötyjä
Yrityksen perustaminen	valitsee ohjeistettuna yritykselle yritysmuodon	valitsee yritykselle yritysmuodon	valitsee itsenäisesti ja perustellen yritykselle yritysmuodon
	laatii yrityksen perustamisasiakirjat tarviten jonkin verran ohjausta	laatii yrityksen perustamisasiakirjat	laatii itsenäisesti yrityksen perustamisasiakirjat
Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	selvittää markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä tarviten jonkin verran ohjausta	selvittää markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä	selvittää itsenäisesti ja laaja-alaisesti markkinoiden ja kilpailutilanteen kehitysnäkymiä
	esittää suunnitelman eri toimintojen (kuten myynti, markkinointi, tuotanto, ostot, logistiikka, teknologiset rat-	esittää suunnitelman eri toimintojen (kuten myynti, markkinointi, tuotanto, ostot, logistiikka, teknologiset ratkaisut	esittää realistisen ja perustellun suunnitelman eri toimintojen (kuten myynti, markkinointi, tuotanto, ostot, logistiikka, teknologiset ratkaisut

	kaisut sisältäen tieto- ja viestintäteknologian, kirjanpito) hallinnoinnista ja resursoinnista tarvitteiden jonkin verran ohjausta	sisältäen tieto- ja viestintäteknologian, kirjanpito) hallinnoinnista ja resursoinnista	sisältäen tieto- ja viestintäteknologian, kirjanpito) hallinnoinnista ja resursoinnista
	laatii budjetin ja rahoitussuunnitelman tarvitteiden ajoittain ohjausta	laatii budjetin ja rahoitussuunnitelman tiedostaen yrittäjän vastuun	laatii budjetin ja rahoitussuunnitelman itsenäisesti tiedostaen yrittäjän vastuun
	tekee yrityksen riskienhallintanalyysin ja turvallisuussuunnitelman tarvitteiden jonkin verran ohjausta	tekee yrityksen riskienhallintanalyysin ja turvallisuussuunnitelman	tekee itsenäisesti yrityksen riskienhallintanalyysin ja turvallisuussuunnitelman
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Yritysmuodon valinta sekä tiedon hankinta liittyen yrityksen perustamiseen ja lopettamiseen	hakee ohjattuna tietoa yrityksen perustamiseen ja lopettamiseen sekä valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä ja asiakirjoista	hakee tietoa yrityksen perustamiseen ja lopettamiseen sekä valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä ja asiakirjoista	hakee itsenäisesti ja laaja-alaisesti tietoa yrityksen perustamiseen ja lopettamiseen sekä valitulla toimialalla toimimiseen liittyvistä säädöksistä ja asiakirjoista
Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	hankkii ohjattuna yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa	hankkii yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa tarvittavaa tietoa	hankkii itsenäisesti ja laaja-alaisesti yrityksensä liiketoiminnan eri osa-alueiden suunnittelussa 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 laaja-alaisesti tietoa yrityksensä perustamista ja toimintaa tukevista palveluista mm. tilitoimiston palvelut.
ARVIONNIN 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 kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja	noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja	noudattaa yritystoiminnan suunnittelussa kaikkia kestävän kehityksen osa-alueiden arvoja ja perustelee niiden merkityksen yritystoiminnalle

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	Käyttää pääsääntöisesti 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. Toimii oma-aloitteisesti työturvallisuuden ja ergonomian parantamiseksi omassa työpisteessään.
---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa suunnitteleamalla yrityksen perustamiseen ja toimintaan liittyvät tehtävät. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

Ammattiosaamisen näyttöä tai tutkintotilaisuutta voidaan jatkaa toisessa työpaikassa/työkohteessa tai ammatillisessa peruskoulutuksessa koulutuksen järjestäjän osoittamassa muussa paikassa niin, että osaamisen osoittamisen kattavuus varmistuu.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista ei voida työtä tekemällä ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa kattavasti osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla.

Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta

Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammatillisista perustutkinnoista, joiden tutkinnon perusteet Opetushallitus on määrännyt.

Näyttötutkintona suoritettavaan ammatilliseen perustutkintoon voi valita ainoastaan niitä tutkinnon osia, jotka sisältyvät näyttötutkinnon muodostumiseen.

Tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta

Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa niistä ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista, joiden tutkinnon perusteista Opetushallitus on määrännyt.

Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista (vain ammatillisessa peruskoulutuksessa)

Tähän perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista.

Vapaasti valittavat 10 osp

Ammattitaitoa syventäviä tai laajentavia ammatillisia tutkinnon osia

Tämä voi sisältää ammatillisia tutkinnon osia oman tai jonkin muun koulutusalan ammatillisista perustutkinnoista, ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnoista.

VVON Opinnäyte 2 osp

VVOK Opinnäytteen kirjoittaminen 2 osp

opinnäytetyöprosessi, havainnollinen, selkeä ja tiivis asiatyylinen opinnäyteteksti, tekstiviitteiden merkitseminen, suora ja epäsuora lainaaminen, aineistopohjainen kirjoittaminen, opinnäytteen aiheen rajaaminen, opinnäytteen kirjoittamisen ohjausta

VVAP Ammatillisia opintoja

Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin tai osaamistavoitteisiin perustuvia tutkinnon osia

Tämä voi sisältää työelämän alueellisten ja paikallisten ammattitaitovaatimusten ja opiskelijan ammattitaidon syven-
tämistarpeiden mukaisia tutkinnon osia, joiden tulee vastata laajemmin paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin kuin
pelkästään yhden yrityksen tarpeisiin. Nämä tutkinnon osat nimetään työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja
niille määritellään laajuus osaamispisteinä. Lisäksi määritellään tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, osaamisen
arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat Opetushallituksen määräyksen (Osaamisen tunnistamisen ja tunnustami-
sen mitoituksen periaatteet ja arvosanojen muuntaminen ammatillisessa peruskoulutuksessa 93/011/2014) liitteessä
olevan arviointitaulukon mukaisesti.

Yhteisiä tutkinnon osia tai lukio-opintoja

Tämä voi sisältää ammatillisen perustutkinnon yhteisiä tutkinnon osia tai niiden osien osa-alueita tai lukio-opintoja,
jotka toteutetaan lukion opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti.

Jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevia opintoja

Tämä voi sisältää jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevia tutkinnon osia. Nämä tutkinnon osat
nimetään ja niille määritellään laajuus osaamispisteinä. Lisäksi määritellään tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset,
osaamisen arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat tai osaamistavoitteet ja osaamisen arviointi Opetushallituksen
määräyksen (Osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen mitoituksen periaatteet ja arvosanojen muuntaminen am-
matillisessa peruskoulutuksessa 93/011/2014) liitteessä olevan arviointitaulukon mukaisesti.

VVEA Ensiapu

EA1-kortin suorittaminen (1 osp)

VVIP Ikärajanpassi

Ikärajanpassin suorittaminen (1 osp)

VVTK Työturvallisuuskortti

Työturvallisuuskeskuksen työturvallisuuskortin suorittaminen (1 osp)

VVHT Hygieniosaamistodistus

Elintarvikeviraston hygieniatestin suorittaminen (1 osp)

VVMM Mestari-myymäläkoulutus

K-instituutin järjestämän Mestari-myymäläkoulutuksen suorittaminen hyväksytysti (1 osp).

VVVJ Valmentautuminen jatko-opintoihin

äidinkieli, englanti, ruotsi, matematiikka, 4 osp

VVTT Tehosta työnhakua 3 osp

työnhakustrategiaan perehtyminen, oman ammattitaidon ja osaamisen kartoittaminen, omien taitojen esitleminen
ja oman osaamisen myyminen työnhakutilanteessa, työn hakeminen eri kanavien kautta, työhaastattelusta selviämi-
nen, oma-aloitteinen työhakemus, sähköpostin käyttäminen työnhakussa, videoesittely työnhakussa, työnhakuharjoit-
uksia; ammatillisen portfolion kokoaminen tämän hetkisestä osaamisesta

VVSK Suomen kieltä maahanmuuttajille 3 osp

VVKV KV-toiminta 1-3 osp

kansainvälistä toimintaa oppilaitoksen hankkeissa

VVLP Luentopassi 1-2 osp

vierailevien luennoitsijoiden luennolle osallistuminen (esim. harmaan talouden luento, jatko-opinto-info, TOP-info,
tutustumiskohteissa käynti) ja luentoisiin liittyvien tehtävien tekeminen

VVKU Kuvankäsittely 2 osp

digitaalisten kuvien tuottaminen ja muokkaaminen, digikameran käyttö ja kuvien tuominen ohjelmaan, RGB- ja
CMYK- värijärjestelmät, kuvan tasot, erilaiset kuvaformaatit ja niiden merkitys, tulostusversio materiaalista, valitun
kuvankäsittelyohjelman peruskäyttö

VVKE Kouluesittelyt 1-3 osp

Opiskelija valmistautuu esittelemään ja esittelee oppilaitosta toisten koulujen oppilaille ja/tai huoltajille.

VVVE Kirjoita verkkoon 2 osp

paperitekstin ja verkkotekstin erot, verkkotekstin rakennemalleja, verkkokirjoittamisen perusvaiheet ja suunnittelu-prosessi, verkkotekstin luettavuuteen ja silmäiltävyyteen liittyvät seikat, verkkokirjoittamisen käytänteitä ja ominais-piirteitä, tehokkaan verkkotekstin tunnusmerkit, erilaisia verkkotekstien kirjoittamisen harjoituksia

Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuva yksilöllinen tutkinnon osa

Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuvat yksilölliset tutkinnon osat voivat olla oman tai muiden alojen työssä, itsenäisessä ammatin harjoittamisessa tai yrittämisessä hankittua osaamista. Nämä tutkinnon osat ni-metään ja niille määritellään laajuus, osaamispisteinä. Lisäksi määritellään tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, osaamisen arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat Opetushallituksen määräyksen (Osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen mitoituksen periaatteet ja arvosanojen muuntaminen ammatillisessa peruskoulutuksessa 93/011/2014) liitteessä olevan arviointitaulukon mukaisesti.

VVTP Työelämän pelisäännöt 3 osp

Arviointitaulukko seuraavien tutkinnon osien arviointiin:

- Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin tai osaamistavoitteisiin perustuvia tutkinnon osia
- Jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevia opintoja
- Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuva yksilöllinen tutkinnon osa

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA		
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 vastuulleen 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 työskentelytapojaan ja työympäristöään
Arvioidaan työkokonaisuuden toteuttamista, itsenäisyyttä ja vastuullisuutta.	toimii tutuissa työtehtävissä	ottaa huomioon työskentelelyssään työnsä kokonaisuuden (esim. mistä alkaa, mihin päättää ja mitä välineitä ym. työssä tarvitaan)	ottaa huomioon työnsä kokonaisuuden, toimintaympäristön 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 etenemisesä 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 oma-toimisesti ja huolehtii työtehtävistään alusta loppuun ja vastaa omasta työosuudesta.	tekee omalla vastuualueellaan omatoimisesti muitakin kuin annettuja työtehtäviä.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT YLEISELLÄ TASOLLA		
2. mi- en, -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 (menetelmät, välineet, materiaalit määritellään tutkinnon osittain).	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 (eli ne menetelmät, välineet ja materiaalit, jotka on määritelty kohteessa 2), 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	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	noudattaa vuorovaikutustilantei-	toimii tilanteen vaatimalla	ilmaisee selkeästi asiansa ja tuo

ja yhteistyö Arvioidaan toimintaa vuorovaikutustilanteissa ja yhteistyökykyä.	siin annettuja ohjeita toimiessaan omassa oppimis- ja työyhteisössään	tavalla omassa oppimis- ja työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	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 tarvitessaan apua muilta	toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä	tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
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 eikä 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.

Ammatilliset tutkinnon osat, 135 osp
Pakollinen tutkinnon osa:

Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala 3 vuotta (Dnro 59/011/2014)

2.1.1 Asiakaspalvelu, 30 osp

Lisäksi valitaan tutkinnon osat vaihtoehtoista 1 tai 2:

Vaihtoehto 1: valitaan 60 osp punaisista + 45 osp sinistä ja/tai vihreistä

Vaihtoehto 2: valitaan 30 osp punaisista + 30 osp sinisistä + 15 osp vihreistä tutkinnon osista 2.5.1-2.5.4 + 30 osp punaisista tai vihreistä

