

KANSALLINEN AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖAINEISTO

LIIKETALOUDEN PERUSTUTKINTO

Kansallinen ammattiosaamisen näyttöaineisto on laadittu voimassa olevien liiketalouden perustutkinnon opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteiden pohjalta (17.2.2000, dnro 21/011/2000). Aineisto on kyseisen määräyksen liiteosa 2, ei normi.

LIIKETALouden PERUSTUTKINTO

SISÄLLYS

1	AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ JA KANSALLINEN NÄYTTÖAINEISTO LIIKETALouden PERUSTUTKINTOON	1
2	OHJEET AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖAINEISTON KÄYTTÖÖN	1
2.1	Ammattiosaamisen näytön suunnittelu ja toteutus eri osapuolten yhteistyönä	1
2.2	Ammattiosaamisen näytön arviointi	3
2.3	Ammattiosaamisen näytön arvosanan antaminen ja arviointitiedon tallentaminen	3
2.4	Erityisohjeita liiketalouden perustutkinnon ammattiosaamisen näyttöjen järjestämisestä	4
3	AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖAINEISTO OPINTOKOKONAISUUKSITTAIN	5
3.1A	Tutkinnon yhteiset ammatilliset opinnot	5
3.1.1	Liiketalous ja hallinto, 40 ov	5
3.1B	Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset opinnot	14
	Asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelma	14
3.1.2	Asiakasmarkkinointi, 20 ov	15
3.1.3	Markkinointiviestintä, 10 ov	20
3.1.4	Markkinoinnin suunnittelu, 10 ov	27
	Informaatio- ja kirjastopalvelujen koulutusohjelma	31
3.1.5	Informaatio- ja kirjastoalan palvelutoiminta, 15 ov	31
3.1.6	Aineiston hankinta ja tiedontallennus, 15 ov	36
3.1.7	Tiedonhankinta ja tietopalvelu, 10 ov	40
	Taloushallinnon koulutusohjelma	43
3.1.8	Taloudellisen tiedon tuottaminen, 25 ov	43
3.1.9	Yrityksen talouden suunnittelu ja seuranta, 15 ov	48
	Toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelma	52
3.1.10	Tietohallinto, 15 ov	52
3.1.11	Toimistopalvelut ja ohjelmiston käytön tuki, 25 ov	58

1 AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ JA KANSALLINEN NÄYTTÖAINEISTO LIIKETA- LOUDEN PERUSTUTKINTOON

Ammattiosaamisen näytöistä on säädetty laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain muuttamisesta 601/2005 ja valtioneuvoston asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen muuttamisesta 603/2005.

Ammattiosaamisen näytössä opiskelija osoittaa käytännön työtehtäviä tekemällä, miten hyvin hän on saavuttanut opetussuunnitelman perusteiden tavoitteiden mukaisen, työelämän edellyttämän ammattitaidon. Ammattiosaamisen näytöt suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä työelämän edustajien kanssa. Näytöt järjestetään mahdollisuuksien mukaan työssäoppimisen yhteydessä. Näyttöjä voidaan toteuttaa myös muilla työpaikoilla tai oppilaitosten työtiloissa.

Kansallinen ammattiosaamisen näyttöaineisto on laadittu voimassa olevan opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteiden pohjalta. Aineisto ei ole normi, vaan tukimateriaali, jota koulutuksen järjestäjät voivat käyttää ammattiosaamisen näyttöjen suunnittelun ja toteuttamisen apuna. Aineisto ohjaa ammattiosaamisen näyttöjen paikallista toteuttamista ja yhdenmukaistaa opiskelijan arviointia. Näyttöaineistossa on ohjeet sen käyttäjille ja opintokokonaisuuksittain laaditut osiot, jotka sisältävät näytön kuvauksen, näyttöympäristön kuvauksen ja näytön arvioinnin sekä esimerkkejä näyttöjen toteuttamisvaihtoehdoista. Ammattiosaamisen näytön arvioinnin tallentamisen ohjeet ovat kansallisen näyttöaineiston kohdassa 2.3. Aineisto on Opetushallituksen Internet-sivuilla osoitteessa www.oph.fi.

Näytön kuvaus -kohdassa on määritelty sen opintokokonaisuuden keskeinen osaaminen, joka ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan. Osaaminen kuvataan työelämän toimintaa vastaavana tekemisenä ja työprosessina.

Näyttöympäristö -kohdassa on kuvattu osaamisen näyttämisen kannalta olennaiset vaatimukset. Kansallisessa ammattiosaamisen näyttöaineistossa annetaan ohjeet siitä, millaisissa olosuhteissa ja millaisessa ympäristössä tai työyhteisössä ammattiosaamisen näyttö on hyvä toteuttaa. Lisäksi annetaan ohjeita siitä, millaisia materiaaleja, välineitä ja laitteita tarvitaan, jotta opiskelija pystyy osoittamaan osaamisensa ja osaaminen voidaan luotettavasti arvioida.

Näytön arviointi -kohdassa on määritelty arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit. Arvioinnin kohteet ohjaavat arvioijaa kiinnittämään huomiota asioihin, jotka arvioinnissa ovat keskeisiä. Arviointikriteerit auttavat arvioijaa määrittelemään opiskelijan osaamisen tason suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin. Arviointikriteerit on laadittu opetussuunnitelman perusteiden pohjalta kolmiportaisesti. Arvosanat ovat tyydyttävä T1, hyvä H3 ja kiitettävä K5.

2 OHJEET AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖAINEISTON KÄYTTÖÖN

2.1 Ammattiosaamisen näytön suunnittelu ja toteutus eri osapuolten yhteistyönä

Ammattiosaamisen näyttöjen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa ovat mukana koulutuksen järjestäjä, koulutuksen järjestäjän nimeämä toimielin, opettajat, työelämän edustajat ja opiskelijat. Eri osapuolet voivat hyödyntää kansallista näyttöaineistoa seuraavissa tilanteissa.

Koulutuksen järjestäjä voi hyödyntää aineistoa

- suunnitellessaan ja toteuttaessaan ammattiosaamisen näyttöjä
- tiedottaessaan ammattiosaamisen näytöistä
- kouluttaessaan asettamansa toimielimen jäseniä, opetushenkilöstöä ja työelämän edustajia näyttöä varten

- tarkistaessaan opetussuunnitelmaa niin, että se vastaa voimassa olevia säädöksiä ja määräyksiä.

Toimielin voi hyödyntää aineistoa

- hyväksyessään suunnitelmat ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta ja arvioimisesta osaksi koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelmaa
- valvoessaan näyttötoimintaa ja ammattiosaamisen näyttöjen periaatteiden toteutumista
- käsitellessään ammattiosaamisen näyttöjen arviointia koskevia oikaisuvaatimuksia.

Opettaja voi hyödyntää aineistoa

- suunnitellessaan ja toteuttaessaan ammattiosaamisen näyttöjä käytännössä yhdessä työelämän edustajan ja opiskelijan kanssa
- tiedottaessaan ammattiosaamisen näytöistä ja niiden arvioinnista opiskelijoille ja työelämän edustajille ja perehdyttäessään heitä niihin
- havainnoidessaan opiskelijan työskentelyä sekä kannustaessaan ja antaessaan tarvittaessa ohjausta
- osallistuessaan arviointikeskusteluun
- päättäessään ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnista.

Työelämän edustaja voi hyödyntää aineistoa

- perehtyessään ammattiosaamisen näyttöjen tavoitteisiin sekä arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin
- osallistuessaan ammattiosaamisen näytön suunnitteluun yhdessä opiskelijan ja opettajan kanssa
- huolehtiessaan siitä, että opiskelijalla on työssäoppimisjakson aikana mahdollisuus harjaantua näytössä vaadittavaan osaamiseen
- perehdyttäessään opiskelijan toimipaikan niihin toimintatapoihin, työtiloihin, koneisiin ja laitteisiin, jotka ovat ammattiosaamisen näyttöjen kannalta merkittäviä, sekä toimipaikan työsuojelu- ja työturvallisuusohjeisiin
- havainnoidessaan opiskelijan työskentelyä, kannustaessaan ja antaessaan tarvittaessa ohjausta
- kertoessaan muille työyhteisön jäsenille näytöistä
- osallistuessaan arviointikeskusteluun
- päättäessään ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnista.

Opiskelija voi hyödyntää aineistoa

- perehtyessään ammattiosaamisen näytön tavoitteisiin sekä arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin
- suunnitellessaan ammattiosaamisen näyttöä ja sopiessaan siitä ja sen ajankohdasta opettajan ja työelämän edustajan kanssa
- arvioidessaan omaa osaamistaan.

Opettajan vastuulla on selvittää opiskelijan mahdolliset oppimisvaikeudet ja muut osaamisen osoittamisen esteet. Ne otetaan huomioon näytön suunnittelussa niin, että opiskelijan on mahdollista näyttää todellinen osaamisensa. Arviointikriteerit on näyttöaineistoissa ilmaistu selkeästi työhön liittyvänä toimintana ja tekemisenä, joten ne soveltuvat hyvin myös erityisopiskelijoiden ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnin pohjaksi.

2.2 Ammattiosaamisen näytön arviointi

Ammattiosaamisen näytössä arvioija seuraa opiskelijan työskentelyä ja tekee siitä huomioita. Työpaikan edustajan osallistuminen oppilaitoksessa toteutettaviin ammattiosaamisen näyttöihin ei ole aina mahdollista, eikä opettaja voi osallistua kaikkiin työpaikalla toteutettaviin ammattiosaamisen näyttöihin. Koulutuksen järjestäjän hyväksymään opetussuunnitelmaan on kirjattu suunnitelma siitä, miten opintokokonaisuuden ammattiosaamisen näyttö tai näytöt arvioidaan ja mitkä osapuolet näyttöä ohjaavat, seuraavat ja arvioivat. Koulutuksen järjestäjän asettama toimielin hyväksyy ammattiosaamisen näyttöjen arviointisuunnitelmat. Koulutuksen järjestäjä ja opettaja huolehtivat siitä, että ammattiosaamisen näytön arviointi toteutetaan toimielimen hyväksymällä tavalla.

Ammattiosaamisen näytön jälkeen käydään arviointikeskustelu, johon osallistuvat tavallisesti opettaja, työelämän edustaja ja opiskelija. Arviointikeskustelussa hyödynnetään työssäoppimisen ohjauksessa ja arvioinnissa saatuja kokemuksia. Joissakin tapauksissa arviointikeskustelu voidaan toteuttaa esimerkiksi sähköisellä keskustelufoorumilla. Opiskelijan itsearviointi on olennainen osa näyttöjen arviointia. Arviointikeskustelussa kukin arvioija tuo esille arviointinsa perusteluineen. Näiden arviointien sekä mahdollisesti asiakkailta ja muilta työntekijöiltä saadun palautteen pohjalta muodostetaan yhteinen näkemys opiskelijan osaamisesta. Ammattiosaamisen näyttöä arvioivien opettajien ja työelämän edustajien tulee olla kyseisen ammattialan asiantuntijoita, jotka toimielin on määrännyt tehtävään. Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

Arvioinnin kohteet ammattiosaamisen näytöissä ovat

- työprosessin hallinta
- työtehtävän hallinta (työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta)
- työn perustana olevan tiedon hallinta
- työturvallisuuden hallinta
- kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen
- yhteiset painotukset.

Kansallisen ammattiosaamisen näyttöaineiston luvussa 3 on konkretisoitu arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit opintokokonaisuuksittain. Arviointikriteerit on määritelty kohteittain tasoille T1, H3 ja K5. Ammattiosaamisen näytöt arvioidaan käyttäen samaa arviointiasteikkoa kuin muussakin opiskelijan arvioinnissa: T1, T2, H3, H4 ja K5 (A 603/2005).

Työn perustana olevan tietopohjan hallinnasta tehdään huomioita työsuorituksen aikana. Mikäli tietopohja ei tule työskentelystä selkeästi esille, se selvitetään tarkentavilla kysymyksillä työn lomassa tai arviointikeskustelussa.

2.3 Ammattiosaamisen näytön arvosanan antaminen ja arviointitiedon tallentaminen

Ammattiosaamisen näyttötilanteen jälkeen käytävässä arviointikeskustelussa tehdään ammattiosaamisen näytön arvioinnit, jotka tallennetaan opintokokonaisuuksittain ja arvioinnin kohteittain. Nämä arvioinnit toimivat perustana opintokokonaisuuden ammattiosaamisen näytön arvosanalle. Jokaisesta ammatillisten opintojen opintokokonaisuudesta annetaan arvosana. Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättävät toimielimen määräämät opettajat ja työelämän edustajat yhdessä tai erikseen, pääsääntöisesti kuitenkin yhdessä. Opintokokonaisuuden ammattiosaamisen näytön arvosana perusteluineen on tallennettava ja merkittävä näyttötodistukseen.

Oppilaitokset suunnittelevat ammattiosaamisen näytön arviointitietojen tallentamista varten selkeät lomakkeet. Niitä on helppo käyttää myös työpaikoilla työelämän edustajien kanssa yhteisissä arviointitilanteissa. Kun

arviointitiedot tallennetaan, arviota voi tarvittaessa perustella myös jälkikäteen. Erityisen tärkeää arviointiin palaaminen on silloin, kun opintokokonaisuuden keskeinen osaaminen osoitetaan useammassa ammattiosaamisen näyttötilanteessa (ammattiosaamisen osanäyttöinä). Näyttöjen arviointi on haasteellista myös silloin, kun yhden ammattiosaamisen näyttötilanteen aikana osoitetaan kahden tai useamman opintokokonaisuuden osaamista (yhdistetty näyttö). Näissä tilanteissa arvioinnin kohteet on pystyttävä erottelmaan ja tallentamaan opintokokonaisuuksittain. Arviointitiedon tallentamisesta vastaa yleensä opettaja.

Arviointiin tulee tallentaa ainakin seuraavat arviointikeskustelussa esille tulevat asiat:

- ammattiosaamisen näytön antaja
- näytettävä opintokokonaisuus tai opintokokonaisuuden osa
- ammattiosaamisen näytön toteuttamispaikka
- kuvaus ammattiosaamisen näytön sisällöstä
- arvioijien yhteisnäkemyksen pohjalta annetut arvosanat arviointikohteittain
- perustelut ammattiosaamisen näytön arvosanan muodostumiselle opintokokonaisuuksittain
- perustelut ammattiosaamisen näytön arvosanan muodostumiselle silloin, kun näyttö muodostuu osanäytöistä
- näytön täydentäminen tai uusiminen sellaisessa tapauksessa, jossa ei vielä ole saavutettu vähintään tyydyttävän tason osaamista
- opiskelijan kehitettävät osaamisalueet
- arviointiin osallistuneiden allekirjoitukset.

Tulevaisuudessa kansallinen oppimistulosten arviointi tullaan tekemään ammattiosaamisen näytöistä saatujen oppimistulosten pohjalta. Kun siirrytään ammattiosaamisen näyttöihin perustuvaan kansalliseen oppimistulosten arviointiin, ammattiosaamisen näytön arvosanan tallentamiseen tullaan liittämään arvioinnin taustatietoja ja tallentamisesta annetaan erilliset ohjeet.

2.4 Erityisohjeita liiketalouden perustutkinnon ammattiosaamisen näyttöjen järjestämisestä

Liiketalouden perustutkinnon kansallinen ammattiosaamisen näyttöaineisto on laadittu opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon perusteissa määriteltyjä tutkinnon yhteisiä ammatillisia opintoja ja koulutusohjelmittain erityyviä opintoja (80 ov) varten. Koulutuksen järjestäjä päättää ammatillisiin opintoihin kuuluvien muiden valinnaisten opintojen (10 ov) ammattiosaamisen näytöistä opetussuunnitelman perusteella.

3 AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖAINEISTO OPINTOKOKONAISUUKSITTAIN

Tutkinnon yhteisten ammatillisten opintojen opintokokonaisuuksien näytöt ovat pakollisia kaikille opiskelijoille. Koulutusohjelmittain esitettyjen kaikkien opintokokonaisuuksien näytöt ovat pakollisia kyseisen koulutusohjelman valinneelle. Opiskelijan on osoitettava osaamisensa näytöillä myös valitsemisensa valinnaisissa ammatillisissa opinnoissa. Koulutuksen järjestäjä päättää näyttöjen lukumäärän siten, että kaikkien ammatillisten opintokokonaisuuksien osaaminen tulee näytettyä.

LIIKETALouden PERUSTUTKINNON AMMATILLISET OPINNOT, 90 OV			
Tutkinnon yhteiset ammatilliset opinnot, 40 ov Liiketalous ja hallinto, 40 ov			
Koulutusohjelmittain eriytyvät opinnot, 40 ov			
Asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelma, 40 ov Asiakasmarkkinointi, 20 ov Markkinointiviestintä, 10 ov Markkinoinnin suunnittelu, 10 ov	Informaatio- ja kirjastopalvelujen koulutusohjelma, 40 ov Informaatio- ja kirjastoalan palvelutoiminta, 15 ov Aineiston hankinta ja tiedontallennus, 15 ov Tiedonhankinta ja tietopalvelu, 10 ov	Taloushallinnon koulutusohjelma, 40 ov Taloudellisen tiedon tuottaminen, 25 ov Yrityksen talouden suunnittelu ja seuranta, 15 ov	Toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelma, 40 ov Tietohallinto, 15 ov Toimistopalvelut ja ohjelmiston käytön tuki, 25 ov
Muut valinnaiset opinnot, 10 ov			

3.1A Tutkinnon yhteiset ammatilliset opinnot

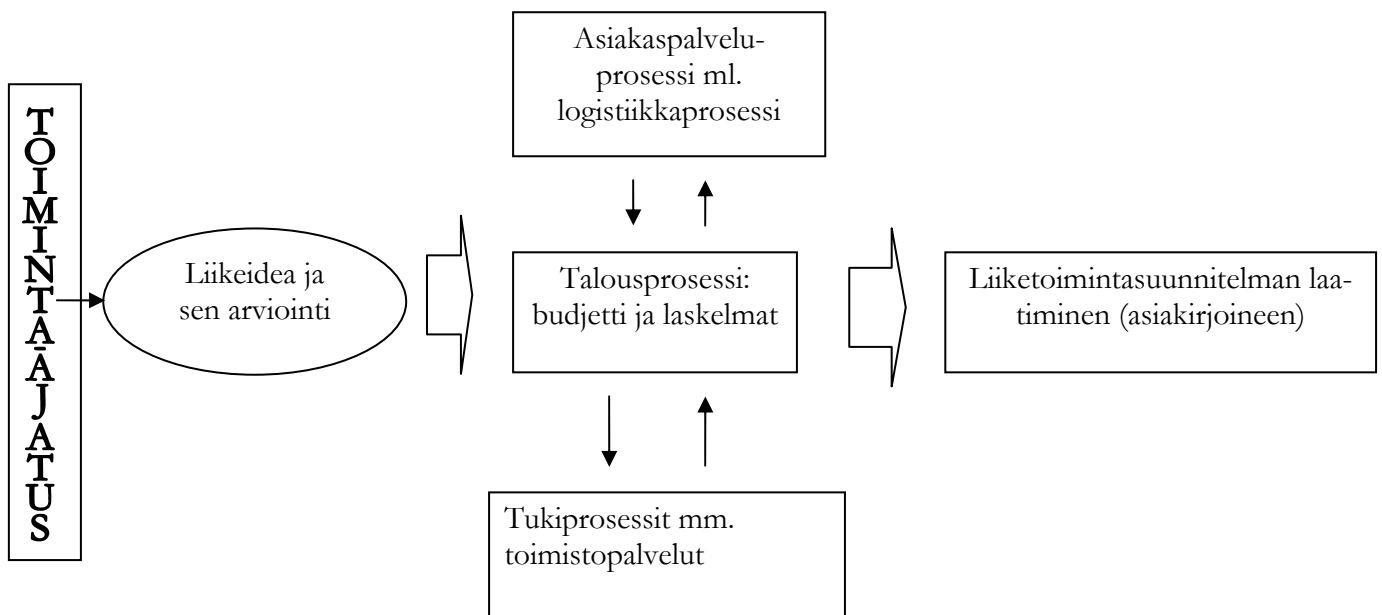
3.1.1 Liiketalous ja hallinto, 40 ov

Näytöissä esille tuleva keskeinen osaaminen:

- asiakaspalvelu ja markkinointi
- taloushallinnon tehtävien hoito
- toimistopalvelut
- liiketoimintasuunnitelman teko.

Näytön kuvaus

Liiketalouden ja hallinnon näyttöön sisältyvät asiakaspalvelun ja liiketoimintasuunnitelman laadinnan osanäytöt. Taloushallinnon tehtävien sekä tukiprosessien, esimerkiksi toimistopalvelujen, osaamisen osoittaminen sisältyy edellä mainittuihin osanäyttöihin. Liiketoimintasuunnitelman laatimisella näytetään kyky toimia ammatinharjoittajana omalla asiantuntijuusalueella.



Asiakaspalvelu

Asiakaspalveluun valmistautuminen

Kun opiskelija valmistautuu myyntitilanteeseen tai asiakaspalveluun kauppaliikkeessä, hän huolehtii, että yrityksen tarjonnassa olevia tuotteita ja palveluja on saatavilla. Hän esimerkiksi vastaanottaa tuotteita ja hyllyttää niitä sekä tutustuu liikkeen tuotteisiin tai palveluihin. Opiskelija hinnoittelee tavaroita tai palveluja katetavoitteen mukaisesti. Opiskelija perehtyy meneillään oleviin kampanjoihin ja mainontaan. Hän huolehtii palvelutilan siisteydestä ja työturvallisuudesta. Muussa ympäristössä (esimerkiksi toimistossa, kuten tilitoimistossa, ja julkishallinnossa) opiskelija valmistautuu asiakkaan palvelemiseen tutustumalla tietolähteisiin ja asiakkaan aineistoihin sekä työpaikan organisaatioon ja palvelutarjontaan. Hän huolehtii työympäristönsä siisteydestä ja järjestyksestä omalta osaltaan sekä työturvallisuudesta.

Asiakaspalvelutilanteessa toimiminen

Myynti- tai palvelutilanteessa kauppaliikkeessä opiskelija palvelee asiakasta. Opiskelija vastaanottaa asiakkaan, selvittää tämän tarpeet ja esittelee tuotteita tai palveluja. Hän esittelee tarvittaessa erilaisia maksujärjestelyjä sekä opastaa asiakasta ja myy tuotteen tai tuottaa palvelun. Muussa ympäristössä (esimerkiksi toimistossa, kuten tilitoimistossa, ja julkishallinnossa) opiskelija vastaanottaa asiakkaan ja/tai asiakkaan toimeksiannon ja tuottaa asiakkaalle sovitun toimeksiannon mukaisen palvelun asiakirjoineen.

Asiakaspalvelutilanteen päättäminen

Kauppaa tai palvelutilannetta päätettäessä kauppaliikkeessä opiskelija vastaanottaa maksun. Hän ottaa huomioon asiakasryhmän mahdolliset erityissopimukset ja alennukset tai sopii kaupan ehtoista, esimerkiksi maksujärjestelyistä. Hän soveltaa tavaroita ja palveluita koskevia määräyksiä ja suosituksia ja esittelee ne tarvittaessa asiakkaalle. Muussa ympäristössä opiskelija luovuttaa toimeksiannon mukaisen palvelun asiakirjoineen sekä saamansa palautteen mukaisesti joko korjaa tuottamansa palvelun vastaamaan sovittua toimeksiantoa ja/tai arkistoi asiakirjat.

Liiketoimintasuunnitelman laadinta

Opiskelija valitsee pienen yrityksen tai esimerkiksi osaston, tuoteryhmän, palvelun tai tuotteesta nousevan liikeidean. Hän voi myös kehittää oman liikeidean. Liikeideassa opiskelija voi mallintaa olemassa olevaa yritystä, esimerkiksi työssäoppimispaikkaa, harjoitusyritystä tai vastaavaa. Opiskelija arvioi liikeidean toimivuuden ja sille asetetut tavoitteet, tekee toimintaympäristö-, resurssi- ja kilpailutilanneselvityksen. Hän suunnittelee voimavarojen, kuten rahoituksen, henkilöstön, toimitilojen jne. käytön. Opiskelija ottaa huomioon henkilöstömenot kokonaisuudessaan tuotteen kannattavuuslaskentaa varten, jolloin hän laskee suunnitellun toiminnan edellyttämät palkat. Hän hinnoittelee tuotteet tai palvelun, tekee rahoitussuunnitelman, kassa- ja tulosbudjetin sekä ennakoivan taseen. Opiskelija valitsee tarkoituksenmukaisen yritysmuodon, jolloin hän ottaa huomioon muun muassa verotuksen, vastuut ja viranomaisten vaatimukset. Opiskelija laatii liiketoimintasuunnitelman.

Näyttöympäristö

Näyttöympäristönä voi olla mikä tahansa organisaatio, jossa on mahdollista tehdä liiketalouden ja hallinnon perustehtäviä: myydä, palvella asiakkaita, hoitaa taloushallinnon tehtäviä ja tehdä toimistotöitä. Näyttöympäristönä voi olla esimerkiksi myymälä, toimisto, varasto, kirjasto tai virasto, jossa on mahdollista palvella sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita, toimia tuotteen tai palvelun logistiikkaprosessissa sekä käyttää toimistotekniikkaa ja työvälineohjelmia sekä tuottaa ja arkistoida asiakirjoja.

Lisäksi ympäristö voi tukea liiketoimintasuunnitelman laatimista siten, että opiskelija voi mallintaa työssäoppimispaikkansa liiketoimintaa tai kehittää oman ideansa pohjalta liiketoimintasuunnitelman. Liiketoimintasuunnitelman laatimisympäristönä voi olla myös oppilaitoksen harjoitusyritys tai vastaava toiminta.

Näyttöympäristölle asetettavat vaatimukset vaihtelevat opiskelijan itselleen asettamien osaamistavoitteiden mukaisesti.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Asiakaspalvelu Asiakaspalveluun valmistautuminen	hinnoittelee yrityksen tavarat ohjeiden mukaisesti.	hinnoittelee yrityksen tavarat katetavoitteiden mukaisesti.	laskee yrityksen tuotteille arvonlisäverollisen hinnan yrityksen katetavoitteiden mukaisesti.
Palvelutilanteessa toimiminen	työskentelee tutuissa kauppaliikkeen tai työyhteisön myynti- tai asiakaspalvelutehtävissä. vastaanottaa asiakkaan, selvittää, mitä asiakas tarvitsee, esittelee ja opas-	palvelee asiakasta erilaisissa myynti- tai palvelutilanteissa. vastaanottaa asiakkaan, selvittää, mitä asiakas tarvitsee, esittelee ja opas-	palvelee asiakasta erilaisissa myynti- tai palvelutilanteissa menestyksellisesti. vastaanottaa asiakkaan, selvittää, mitä asiakas tarvitsee, esittelee ja opas-

<p>Asiakaspalvelutilanteen päättäminen</p> <p>Liiketoimintasuunnitelman laadinta Taloushallinnon tehtävät</p>	<p>taa asiakasta, myy tuotteen tai tarjoaa palvelun.</p> <p>sopii kaupan ehdoista, esimerkiksi maksujärjestelyistä.</p> <p>huolehtii mahdollisista toimituksista ja palvelun tai kaupan jälkitoimenpiteistä.</p> <p>hakee apua reklamaatiotilanteessa.</p> <p>avustaa laskutuksessa, laskujen käsittelyssä ja reskontrassa.</p> <p>avustaa palkanlaskennassa, kuten kuukausipalkoissa, pidätyksissä ja tilityksissä (esimerkiksi syöttää tietoja ja postittaa palkkatositteita).</p> <p>avustaa tulos- ja kassabudjetin sekä budjettivertailun laatimisessa, esimerkiksi hankkii tietoa ohjeen mukaan.</p> <p>kirjaa tositteista yrityksen toistuvat liiketapahtumat.</p>	<p>taa asiakasta, myy tuotteen tai tarjoaa palvelun.</p> <p>sopii kaupan ehdoista, esimerkiksi maksujärjestelyistä.</p> <p>huolehtii mahdollisista toimituksista ja palvelun tai kaupan jälkitoimenpiteistä.</p> <p>toimii reklamaatiotilanteessa yrityksen käytäntöjen mukaisesti.</p> <p>laskuttaa ja käsittelee laskuja, hoitaa reskontraa.</p> <p>toimii palkanlaskennan perustehtävissä, esimerkiksi laskee kokonaispalkat, ennakonpidätykset, matkakorvaukset ja päivärahat.</p> <p>laatii tulos- ja kassabudjetin sekä suorittaa budjettivertailuja.</p> <p>käsittelee kuukausittain toistuvat tositteet tietotekniikkaa hyväksikäyttäen, tekee poistot ja laskee varaston muutoksen.</p>	<p>taa, myy tuotteen tai tarjoaa palvelun.</p> <p>sopii kaupan ehdoista, esimerkiksi maksujärjestelyistä.</p> <p>huolehtii mahdollisista toimituksista ja palvelun tai kaupan jälkitoimenpiteistä.</p> <p>toimii reklamaatiotilanteessa yrityksen käytäntöjen mukaisesti.</p> <p>hoitaa kotimaan laskutusta ja reskontraa.</p> <p>laskee palkat palkanlaskentaohjelmaa käyttäen sekä hoitaa usein esiintyvät laskenta- ja tilitystehtävät.</p> <p>laatii tulos- ja kassabudjetin sekä suorittaa budjettivertailuja.</p> <p>selvittää rahan lähteet ja rahan käytön.</p> <p>käsittelee kuukausittain toistuvat tositteet tietotekniikkaa hyväksikäyttäen, laatii tilinpäätöksen poistot ja ottaa huomioon varastonmuutoksen.</p>
<p>Tukiprosessi: toimisto-tehtävissä toimiminen</p>	<p>tuottaa ohjeiden mukaisesti lähetykelpoisia ja standardinmukaisia yleisimpiä asiakirjoja äidinkiellä.</p> <p>arkistoi ja säilyttää tietoja ohjeiden mukaisesti.</p>	<p>tuottaa ja muokkaa standardinmukaisia asiakirjoja äidinkiellään.</p> <p>muokkaa, välittää sekä tallentaa ja arkistoi tietoa.</p>	<p>tuottaa ja muokkaa selkeitä, standardin mukaisia asiakirjoja sekä käyttää työssään sekä suullisesti että kirjallisesti hyvää äidinkieltä.</p> <p>muokkaa, välittää sekä tallentaa ja arkistoi tietoa.</p>

<p>Liiketoimintasuunnitelman laadinta asiakirjoi- neen</p>	<p>toimii yritystoiminnan kannalta keskeisten vi- ranomaisten kanssa, esi- merkiksi hankkii lomak- keita kaupparekisteristä tai veroviranomaiselta.</p>	<p>toimii yritystoiminnan kannalta keskeisten vi- ranomaisten kanssa, esi- merkiksi hankkii lomak- keita ja täyttää niitä kaup- parekisteriä ja veroviran- omaista varten.</p> <p>käyttää olemassa olevan pienen yrityksen tai esi- merkiksi osaston, tuot- teen, palvelun, tuoteryh- män tai harjoitusyrityksen taustalla olevaa liikeidea osallistuessaan liiketoi- mintasuunnitelman laati- miseen.</p>	<p>toimii yritystoiminnan kannalta keskeisten vi- ranomaisten kanssa, esi- merkiksi hankkii lomak- keita ja täyttää niitä kaup- parekisteriä ja veroviran- omaista sekä muita laki- sääteisiä velvoitteita var- ten.</p> <p>laatii pienen yrityksen tai esimerkiksi osaston, tuot- teen tai palvelun, tuote- ryhmän, harjoitusyrityk- sen tai oman idean poh- jalta liiketoimintasuunni- telman.</p>
<p>Työtehtävän hallinta</p> <p>Työvälineiden ja mene- telmien hallinta</p>	<p>käyttää työpaikkansa ta- vanomaisia työvälineitä, kuten tietokonetta ja oh- jelmistoja (tietokoneen A- ajokorttia vastaavalla ta- valla), sekä tavanomaista toimistotekniikkaa, esi- merkiksi puhelinta, kas- sakonetta, faksia ja laskin- ta.</p> <p>käyttää ohjeiden mukaan yrityksen standardeja tuottaessaan tavallisimpia asiakirjoja.</p> <p>käyttää prosentti- ja kor- kolaskuja työssään esi- merkiksi alennuksia laski- essaan tai hinnoitelles- saan.</p>	<p>käyttää työpaikkansa työ- välineitä, kuten tietoko- netta ja ohjelmistoja (tie- tokoneen A-ajokorttia vastaavalla tavalla), sekä työpaikan laitteita ja ko- neita.</p> <p>käyttää työpaikkansa standardeja tuottaessaan ja muokatessaan asiakirjo- ja.</p> <p>käyttää prosentti- ja kor- kolaskuja työssään esi- merkiksi alennuksia laski- essaan tai hinnoitelles- saan.</p>	<p>käyttää itsenäisesti työ- paikkansa työvälineitä, kuten tietokonetta ja oh- jelmistoja, sekä työpaikan laitteita ja koneita.</p> <p>käyttää työpaikkansa standardeja tuottaessaan ja muokatessaan asiakirjo- ja.</p> <p>käyttää keskeisiä yrityk- sessä tarvittavia laskume- netelmiä siten, että osaa laskea esimerkiksi kaup- paliikkeen tavaralle ar- vonlisäverollisen hinnan katetavoitteiden mukai- sesti, palkkojen lasken- nassa, alennusten myön- tämisessä ja liiketoiminta- suunnitelman laskelmissa.</p> <p>käyttää palkanlaskentaoh- jelmaa.</p>

<p>Työturvallisuus</p> <p>Työturvallisuusohjeiden noudattaminen</p>	<p>noudattaa alansa työturvallisuusohjeita esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa ja toimiessaan työyhteisön jäsenenä.</p>	<p>tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaarat ja suojautuu niiltä.</p> <p>noudattaa työturvallisuusohjeita esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>huolehtii omasta, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuudesta eri tilanteissa.</p> <p>noudattaa tietoturvaohjeita ja muita oikeudellisia määräyksiä.</p>	<p>tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaarat ja suojautuu niiltä.</p> <p>kehittää työyhteisönsä työturvallisuutta kehittämällä omia työkäytäntöjään ja työympäristöään.</p> <p>huolehtii omasta, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuudesta eri tilanteissa.</p> <p>opastaa muita toimimaan turvallisesti toimiessaan työyhteisönsä jäsenenä työyhteisön tavoitteiden mukaisesti.</p> <p>noudattaa tietoturvaohjeita ja muita oikeudellisia määräyksiä.</p>
<p>Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <p>Asiakaspalvelu</p>	<p>soveltaa keskeistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä.</p>	<p>soveltaa keskeistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä ja arvonlisäveroihin liittyviä keskeisiä säädöksiä.</p> <p>toimii työpaikkansa logistiikkaprosessissa siten, että tavarat, palvelut ja asiakirjat ovat oikeassa paikassa oikeaan aikaan.</p> <p>seuraa talouden, kansantalouden ja toimialan kehitystä myyntiä ennakooidessaan.</p> <p>selvittää yrityksen markkinoinnin tavoitteita, toimenpiteitä, asiakasryhmiä, tuotteita ja palveluita</p>	<p>soveltaa keskeistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä ja arvonlisäveroihin liittyviä keskeisiä säädöksiä.</p> <p>yhdistää oman toimintansa yrityksen logistiikkaprosessiin ja toimii siten, että tavarat, palvelut, rahat ja asiakirjat ovat oikeassa paikassa oikeaan aikaan.</p> <p>seuraa talouden, kansantalouden ja toimialan kehitystä myyntiä ennakooidessaan</p> <p>ottaa huomioon yrityksen markkinoinnin tavoitteita, toimenpiteitä, asiakasryhmiä, tuotteita ja palveluita</p>

<p>Taloushallinnon tehtävät</p>	<p>käyttää kahdenkertaisen kirjanpidon kirjaussääntö- ja pienen yrityksen toistuvien liiketapahtumien kirjaamiseen.</p>	<p>palvellakseen asiakkaita menestyksellisesti.</p> <p>käyttää kahdenkertaisen kirjanpidon kirjaussääntö- ja pienen yrityksen toistuvien liiketapahtumien kirjaamiseen ja kirjaa myös varaston muutoksen ja poistot.</p> <p>soveltaa palkanlaskennan tilitystehtäviin liittyviä keskeisiä normeja ja säännöksiä, kuten tilitysten aikatauluja.</p>	<p>luita palvellakseen asiakkaita menestyksellisesti.</p> <p>soveltaa yrityksen velkasuhteisiin ja saatavien perintään liittyviä yleisiä periaatteita myydessään tuotteita ja palveluita.</p> <p>tekee kahdenkertaisen kirjanpidon periaatteiden mukaisesti pienen yrityksen kirjanpidon, jossa ottaa huomioon varaston muutoksen ja poistot, sekä laatii tilinpäätöksen.</p> <p>soveltaa usein esiintyviin laskenta- ja tilitystehtäviin liittyviä keskeisiä normeja ja säännöksiä, kuten palkanmaksuun ja tilityksiin liittyviä aikatauluja.</p> <p>noudattaa yrityksen periaatteita saatavien perinnässä.</p> <p>soveltaa velkasuhteisiin liittyviä periaatteita rahoitusta suunnitellessaan.</p> <p>soveltaa verojen laskennan periaatteita niin, että hän voi arvioida yrityksen verotettavan tulon vaikutuksen omistajan verojen määrään eri yritysmuodoissa liiketoimintasuunnitelmaa laatiessaan.</p> <p>seuraa talouden, kansantalouden ja toimialan kehitystä oman yritystoiminnan menestymisen kannalta esimerkiksi ennakoidessaan myyntiä liiketoimintasuunnitelmaa laadittaessa.</p>
<p>Tukiprosessi: toimistopalvelut</p>	<p>käyttää asiakirjastandardimalleja ohjatusti tuotta-</p>	<p>hallitsee asiakirjastandardeit ja soveltaa niitä tuot-</p>	<p>hallitsee asiakirjastandardeit ja soveltaa niitä tuot-</p>

<p>Liiketoimintasuunnitelman laadinta</p>	<p>essaan tavallisimpia asiakirjoja.</p> <p>soveltaa tietoturvan periaatteita esimerkiksi huolehtimalla varmuuskopiointista ja virustorjunnasta.</p> <p>kuvailee kansantalouden yhteydet yrityksen toimintaan (esimerkiksi kilpailuun ja kysyntään liittyen).</p>	<p>taessaan ja muokatessaan asiakirjoja.</p> <p>soveltaa tietoturvan periaatteita esimerkiksi huolehtimalla varmuuskopiointista ja virustorjunnasta.</p> <p>noudattaa ja soveltaa muita asiakirjoihin liittyviä oikeudellisia määräyksiä, kuten taloushallinnon tositteiden säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä sekä rekistereitä koskevia tietosuojamääräyksiä.</p> <p>toimii työsuhdetta koskevia normeja noudattaen.</p> <p>kuvailee liiketoiminnan ja liiketoimintaprosessit.</p>	<p>taessaan ja muokatessaan selkeitä asiakirjoja hyvällä äidinkielellä.</p> <p>toimii tietoturvan periaatteiden mukaisesti ja huolehtii esimerkiksi varmuuskopiointista ja virustorjunnasta.</p> <p>noudattaa ja soveltaa muita asiakirjoihin liittyviä oikeudellisia määräyksiä, kuten taloushallinnon tositteiden säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä sekä rekistereitä koskevia tietosuojamääräyksiä.</p> <p>toimii työsuhdetta koskevia normeja noudattaen ja tuntee työsuhteeseen liittyvät oikeudet ja velvoitteet.</p> <p>kuvailee liikeidean ja yrityksen prosessit sekä perustelee yritysmuodon valinnan liiketoimintasuunnitelmassa.</p>
<p>Kaikille aloille yhteinen ydinsaaminen</p> <p>Oppimistaidot</p> <p>Ongelmanratkaisutaidot</p>	<p>arvioi työnsä onnistumista.</p>	<p>arvioi itseään ja työnsä onnistumista.</p> <p>seuraa sijoittumisalansa kilpailutilannetta sekä EU-maiden, Suomen lähialueiden ja muiden yhteistyömaiden yhteiskunnallista ja varsinkin taloudellista kehitystä käyttääkseen tietoa liiketoimintasuunnitelman testaamisessa.</p>	<p>kehittää omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan.</p> <p>seuraa sijoittumisalansa kilpailutilannetta sekä EU-maiden, Suomen lähialueiden tai muiden yhteistyömaiden yhteiskunnallista ja varsinkin taloudellista kehitystä ja ottaa ne huomioon työhönsä esimerkiksi liikeidean toimivuutta testatessaan.</p> <p>valitsee pienelle yritykselle sopivan yritysmuodon.</p>

<p>Vuorovaikutus- ja viestintätaidot</p> <p>Yhteistyötaidot</p> <p>Eettiset ja esteettiset taidot</p>	<p>työskentelee tutuissa vuorovaikutusvaikutustilanteissa esimerkiksi asiakaspalvelussa.</p> <p>toimii työyhteisön jäsenenä.</p>	<p>toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.</p> <p>toimii työyhteisön jäsenenä.</p> <p>toimii vastuuntuntoisesti ja noudattaa työssään ammattietiikkaa, kuten asiakkaita koskevaa vaitiolovelvollisuutta, tietosuoja ja kuluttajansuojasäädöksiä.</p> <p>huolehtii työympäristönsä viihtyisyydestä.</p>	<p>kytkee talousasioiden suunnittelun ja seurannan yrityksen toimintaprosessiin esimerkiksi liiketoimintasuunnitelmaa laatimissaan.</p> <p>toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa suullisesti, kirjallisesti ja sähköisesti esimerkiksi asiakkaiden, viranomaisten ja asiantuntijoiden kanssa.</p> <p>kehittää omaa työtään ja työyhteisöään työyhteisön jäsenten kanssa.</p> <p>toimii vastuuntuntoisesti ja noudattaa työssään ammattietiikkaa, kuten asiakkaita koskevaa vaitiolovelvollisuutta, tietosuoja ja kuluttajansuojasäädöksiä.</p> <p>huolehtii työympäristönsä viihtyisyydestä.</p>
<p>Yhteiset painotukset</p> <p>Kansainvälisyys</p> <p>Kestävä kehitys</p> <p>Teknologian ja tietotekniikan hyödyntäminen</p>	<p></p>	<p>selviytyy tutuista asiakaspalvelutilanteista äidinkiensä lisäksi toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä.</p> <p>selvittää tuotteiden ominaisuuksia ja ympäristövaikutuksia ja soveltaa tietoja myynti- ja asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>hyödyntää tietokoneohjelmistoja työssään itseenäisesti.</p>	<p>käyttää yrityksen eri toimintoihin liittyvää perusosanastoa toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä esimerkiksi myydessään ja esitellessään tuotteita tai käsitellessään asiakirjoja tai esitellessään yritystään ja työtään.</p> <p>selvittää tuotteiden ominaisuuksia ja ympäristövaikutuksia ja soveltaa tietoja myynti- ja asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>hyödyntää toimistotekniikkaa ja työvälineohjelmia työssään itsenäisesti.</p>

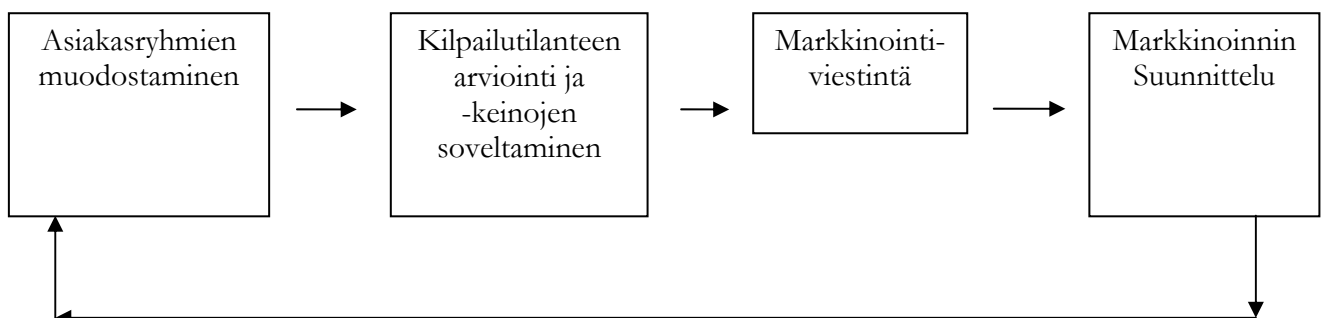
Yrittäjyys	toimii työssään ohjeiden mukaisesti.	toimii yrityksen tavoitteiden mukaisesti, vastuuntuntoisesti ja oma-aloitteisesti.	toimii taloudellisesti, yrittäjämäisesti, oma-aloitteisesti ja vastuuntuntoisesti.
Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta	toimii organisaation tai yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti.	palvelee yrityksen ulkoisia ja sisäisiä asiakkaita heidän yksilölliset tarpeensa huomioon ottaen.	hoitaa erilaisia asiakaspalvelutehtäviä menestyksellisesti ja palvelee yrityksen ulkoisia ja sisäisiä asiakkaita heidän yksilölliset tarpeensa huomioon ottaen.
Kuluttajaosaaminen	soveltaa myyntitilanteissa keskeistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä.	soveltaa myyntitilanteissa keskeistä tuotteita ja palveluita koskevaa lainsäädäntöä.	soveltaa tavaroita ja palveluita koskevia määräyksiä, esimerkiksi kuluttajansuojalakea. toimii työssään ja kuluttajana työllisyyttä ja kansantaloutta edistävästi.
Työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen		huolehtii työympäristönsä ergonomiasta.	huolehtii työympäristönsä ergonomiasta sekä edistää työkykyään esimerkiksi näyttöpäätetyöskentelyssä.

3.1B Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset opinnot

Asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelma

Asiakaspalvelun ja markkinoinnin koulutusohjelmaan sisältyvät asiakasmarkkinoinnin, markkinointiviestinnän ja markkinoinnin suunnittelun opintokokonaisuudet. Opiskelija voi näyttää koko koulutusohjelman prosessin yhtenä näyttönä, mutta arviointi tehdään opintokokonaisuuksittain.

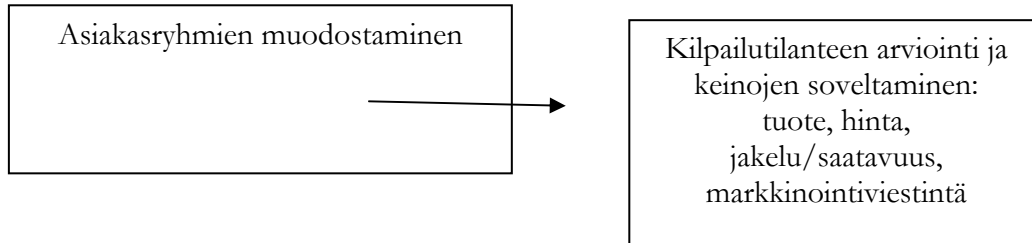
Koko koulutusohjelman prosessi:



3.1.2 Asiakasmarkkinointi, 20 ov

Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen osaaminen:



Asiakasryhmien muodostaminen

Opiskelija selvittää asiakkaiden tarpeet, toiveet ja vaatimukset sekä luokittelee ja luo segmenttejä niiden perusteella. Hän laatii asiakasrekistereitä, joita hyväksikäyttäen suunnittelee asiakassuhteen ylläpitoon tähtäviä toimia.

Kilpailukeinojen soveltaminen

Opiskelija arvioi kilpailutilannetta kansallisessa ja kansainvälisessä toimintaympäristössä. Hän soveltaa kilpailukeinoja eri tilanteissa, jolloin hän muodostaa liikeideansa mukaisia lajitelmiä ja valikoimia. Opiskelija esittelee ja myy työhönsä liittyviä tuotteita ja palveluita ja hyödyntää niiden tuotekehityksen tuottamaa lisäarvoa. Hän hinnoittelee tuotteet, huolehtii tilaamisista ja toimituksista sekä jakelutien järjestämisestä ja osallistuu markkinoinnin kehittämiseen.

Näyttöympäristö

Näyttöympäristö voi olla organisaatio, jossa markkinoidaan tuotteita tai tuotetaan ja markkinoidaan palveluita erilaisille asiakkaille ja jonka toiminta on asiakaskeskeistä. Organisaation toimintaan kuuluu yllä esitettyjä työprosesseja ja tehtäviä.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Asiakasryhmien muodostaminen	selvittää asiakkaiden tarpeet ja toiveet ja toimii niiden mukaisesti.	selvittää asiakkaiden tarpeet ja toiveet ja toimii niiden mukaisesti. ylläpitää asiakassuhteita laatimalla asiakasrekistereitä.	selvittää asiakkaiden tarpeet ja toiveet ja toimii niiden mukaisesti. laatii asiakasrekistereitä, joita hyväksikäyttäen suunnittelee asiakassuhteen ylläpitoon tähtäviä toimia.

<p>Kilpailutilanteen arviointi ja keinojen soveltaminen</p>	<p>esittelee yrityksen (organisaation) keskeiset tuotteet ja mahdolliset toimitustavat.</p> <p>hinnoittelee tuotteen ohjeen mukaisesti.</p> <p>tekee usein toistuvat tilaukset.</p>	<p>esittelee ja myy työhönsä liittyviä tuotteita ja kertoo mahdollisista toimitustavoista.</p> <p>hinnoittelee tuotteita kannattavasti.</p> <p>huolehtii tilaamisista ja toimituksista.</p>	<p>esittelee ja myy työhönsä liittyviä tuotteita ja kertoo mahdollisista toimitustavoista.</p> <p>hinnoittelee tuotteet kannattavasti ja kilpailutilanteen mukaan.</p> <p>ottaa huomioon, että rahoitusta ja rahoitusjärjestelyjä voi käyttää esimerkiksi kilpailukeinona.</p> <p>huolehtii tilaamisista ja toimituksista kannattavasti ja valitsee toimitukselle sopivan jakelutien.</p>
<p>Työtehtävän hallinta</p> <p>Työvälineiden ja menettelmien hallinta</p>	<p>käyttää yrityksen käyttämiä menetelmiä ja välineitä asiakasrekistereitä laatiessaan (esimerkiksi tekee merkintöjä korttiin tai käyttää kortinlukijaa).</p> <p>keskustelee asiakkaan kanssa selvittäessään hänen tarpeitaan.</p> <p>käyttää annettujen ohjeiden mukaan esimerkiksi laskinta tai taulukkolaskentaohjelmaa hinnoittellessaan tai hinnoittelulaitetta merkitessään hintoja tuotteisiin ja hyllyihin.</p> <p>käyttää usein toistuvia tilauksia tehdessään ohjeen mukaisesti yrityksen normaalia menettelytapaa (puhelin, faksi, sähköposti, Internet jne.) sekä työpaikalla käytössä olevia</p>	<p>käyttää yrityksen käyttämiä menetelmiä ja välineitä asiakasrekistereitä laatiessaan (esimerkiksi syöttää tietoja kanta-asiakasjärjestelmään).</p> <p>selvittää asiakkaan tarpeita esimerkiksi haastattelulla tai kyselemällä ja käyttämällä organisaatiossa aiemmin tuotettuja raportteja ja selvityksiä.</p> <p>käyttää laskinta tai taulukkolaskentaohjelmaa hinnoitellessaan tai hinnoittelulaitetta merkitessään hintoja tuotteisiin ja hyllyihin.</p> <p>käyttää tilauksia tehdessään yrityksessä käytössä olevaa menettelytapaa (puhelin, faksi, sähköposti, Internet jne.) sekä työpaikalla käytössä olevia lomakkeita.</p>	<p>käyttää yrityksen käyttämiä menetelmiä ja välineitä asiakasrekistereitä laatiessaan (esimerkiksi tarjoaa asiakkaalle kanta-asiakaskorttia ja kerää asiakastiedot).</p> <p>selvittää asiakkaan tarpeita esimerkiksi haastattelulla tai kyselemällä ja käyttämällä organisaatiossa aiemmin tuotettuja raportteja ja selvityksiä sekä tietokantaohjelmia.</p> <p>käyttää laskinta tai taulukkolaskentaohjelmaa hinnoitellessaan tai hinnoittelulaitetta merkitessään hintoja tuotteisiin ja hyllyihin.</p> <p>soveltaa yrityksen hankintaperiaatteita ja sopimuksia sekä käyttää tilauksia tehdessään yrityksen normaalia menettelytapaa (puhelin, faksi, sähköposti, Internet jne.) sekä työ-</p>

	<p>lomakkeita.</p> <p>havainnoi hyllytilannetta ja hälytysrajaa, jotta tietää milloin tehdä toistuvia tilauksia.</p>	<p>seuraa varastokirjanpitoa ja varastotilannetta havainnoimalla hyllytilannetta ja hälytysrajaa sekä keräämällä asiakkailta saatua suoraa palautetta huolehtiessaan saatavuudesta.</p> <p>selvittää kilpailutilannetta käymällä lähistöllä olevissa kilpailevissa yrityksissä.</p>	<p>paikalla käytössä olevia lomakkeita.</p> <p>seuraa varastotilannetta ja hälytysrajaa esimerkiksi varastokirjanpidosta, havainnoimalla hyllytilannetta sekä keräämällä asiakkailta saatua suoraa palautetta.</p> <p>kysyy tuotetta useasta paikasta ennen tilaamista tai etsii etukäteen tietoja Internetistä ja muista lähteistä tilauksista huolehtiessaan.</p> <p>käyttää esimerkiksi taulukkolaskentaohjelmaa tehdessään vertailevia laskelmia ennen päätöksentekoa.</p> <p>selvittää kilpailutilannetta käymällä lähistöllä olevissa kilpailevissa yrityksissä.</p> <p>seuraa alaa koskevia lehdistärtikkeleitä ja raportteja sekä kotimaasta että muualta maailmasta.</p>
<p>Työn perustana olevan tiedon hallinta</p>	<p>esittelee yrityksen keskeisten tuotteiden ominaisuuksia asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>käyttää peruslaskutoimintuksia hinnoitellessaan tuotteita ja toimiessaan maksutilanteissa.</p>	<p>esittelee yrityksen tuotteiden ominaisuuksia ja tuotekehitystä asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>käyttää peruslaskutoimintuksia hinnoitellessaan tuotteita.</p> <p>noudattaa kannattavuuden ja katetuottoajattelun periaatteita sekä tunnistaa kustannuksia aiheuttavat tekijät.</p> <p>käyttää erilaisia hinnoittelumenetelmiä ja rahoitus-</p>	<p>esittelee yrityksen tuotteiden ominaisuuksia ja tuotekehitystä asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>käyttää peruslaskutoimintuksia hinnoitellessaan tuotteita.</p> <p>noudattaa kannattavuuden ja katetuottoajattelun periaatteita sekä tunnistaa kustannuksia aiheuttavat tekijät.</p> <p>käyttää erilaisia hinnoittelumenetelmiä ja rahoitus-</p>

		<p>vaihtoehtoja.</p> <p>soveltaa markkinoinnin teoriaa, kuten segmentointia, erilaisissa markkinoiden kilpailutilanteissa.</p> <p>soveltaa erilaisia toimitustapoja ja käyttää tarkoituksenmukaisia jakeluteitä.</p> <p>toimii tilauksia tehdessään peruskäsitteistön mukaan (toimitusaika, toimitustapa, maksuehto).</p>	<p>vaihtoehtoja.</p> <p>soveltaa markkinoinnin teoriaa, kuten segmentointia, erilaisissa markkinoiden kilpailutilanteissa.</p> <p>soveltaa erilaisia toimitustapoja ja käyttää tarkoituksenmukaisia jakeluteitä.</p> <p>ottaa tilauksista kannattavasti huolehtiessaan huomioon myös erilaisia tunnuslukuja (kuten varaston kierto nopeus).</p> <p>soveltaa kilpailukeinoja kansallisen ja kansainvälisen toimintaympäristön sekä kansantalouden toimintaperiaatteet huomioon ottaen (esimerkiksi hintajousto).</p>
<p>Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen</p> <p>Oppimistaidot</p>	<p>valitsee tavan toimia asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.</p>	<p>ottaa oma-aloitteisesti asioista selvää ja soveltaa tietoja ja taitoja tilanteen edellyttämällä tavalla.</p> <p>luokittelee, vertailee ja jäsentää tietoa sekä muokkaa sitä käyttökelpoiseksi esimerkiksi asiakasryhmiä muodostaessaan.</p> <p>esittelee tuotteita, palveluita ja niiden yhdistelmiä.</p>	<p>ottaa oma-aloitteisesti asioista selvää ja soveltaa tietoja ja taitoja tilanteen edellyttämällä tavalla.</p> <p>luokittelee, vertailee ja jäsentää tietoa sekä muokkaa sitä käyttökelpoiseksi esimerkiksi asiakasryhmiä muodostaessaan.</p> <p>osallistuu esimerkiksi markkinoinnin ja oman työnsä kehittämiseen.</p> <p>arvioi yrityksen kilpailutilannetta ja soveltaa kilpailukeinoja eri tilanteissa.</p> <p>esittelee tuotteita, palveluita ja niiden yhdistelmiä.</p>

<p>Ongelmanratkaisutaidot</p> <p>Vuorovaikutus- ja viestintätaidot</p> <p>Yhteistyötaidot</p> <p>Eettiset ja esteettiset taidot</p>	<p>pyytää ohjeita ongelmatilanteissa.</p> <p>toimii tavanomaisissa vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi asiakkaiden kanssa toimiessaan.</p> <p>tekee sovitut työt.</p> <p>noudattaa työssään keskeistä ammattietiikkaa, kuten asiakkaita koskevaa vaitiolovelvollisuuttaan, ja tietosuojaa koskevia ohjeita.</p>	<p>ehdottaa ongelmatilanteissa vaihtoehtoisia menettelytapoja esimerkiksi maksutapoihin, jakelutiehen ja rahoitusjärjestelyihin.</p> <p>toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja esimerkiksi ottaa huomioon asiakkaan toiveita.</p> <p>työskentelee ryhmässä esimerkiksi osallistuesaan markkinoinnin kehittämiseen.</p> <p>noudattaa työssään ammattietiikkaa, kuten asiakkaita koskevaa vaitiolo-velvollisuuttaan, ja tietosuojaa koskevia ohjeita esimerkiksi asiakasrekistereitä käsitellessään.</p>	<p>toimii kriittisesti esimerkiksi kilpailukeinoja valitessaan.</p> <p>ehdottaa ongelmatilanteissa vaihtoehtoisia menettelytapoja esimerkiksi maksutapoihin, jakelutiehen ja rahoitusjärjestelyihin.</p> <p>toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja esimerkiksi ottaa huomioon asiakkaan toiveita.</p> <p>työskentelee ryhmässä esimerkiksi osallistuesaan markkinoinnin kehittämiseen.</p> <p>tunnistaa oman osaamisensa ja tuo sen esille sopivalla tavalla.</p> <p>noudattaa työssään ammattietiikkaa, kuten asiakkaita koskevaa vaitiolo-velvollisuuttaan, ja tietosuojaa koskevia ohjeita esimerkiksi asiakasrekistereitä käsitellessään.</p> <p>noudattaa yrityksen ja alan yleisiä sääntöjä ja ohjeita esimerkiksi markkinointia suunnitellessaan.</p>
<p>Yhteiset painotukset</p> <p>Kestävä kehitys</p>	<p>tuo esille keskeisiä ympäristötekijöitä tavanomaisia tuotteita esitellessään.</p>	<p>tuo esille tuotteen ympäristötekijöitä ja elinkaarta sekä tuotekehitystä esimerkiksi esitellessään asiakkaalle tuotteita.</p> <p>ottaa kestävä kehityksen periaatteet huomioon muun muassa kiinnittämällä huomiota pakkausmateriaaleihin tilauk-</p>	<p>tuo esille tuotteen ympäristötekijöitä ja elinkaarta sekä tuotekehitystä esimerkiksi esitellessään asiakkaalle tuotteita.</p> <p>ottaa kestävä kehityksen periaatteet huomioon muun muassa kiinnittämällä huomiota pakkausmateriaaleihin tilauk-</p>

Teknologian ja tietotekniikan hyödyntäminen	käyttää erilaisia viestintävälineitä sekä varastokirjanpito-ohjelmaa tai kortistoa esimerkiksi usein toistuvia tilauksia tehdessään.	sista ja toimituksista huolehtiessaan. käyttää erilaisia viestintävälineitä sekä varastokirjanpito-ohjelmaa tai kortistoa esimerkiksi tilauksia tehdessään. käyttää muun muassa esitysgrafiikkaa esimerkiksi esitellessään tuotteita.	sista ja toimituksista huolehtiessaan. käyttää erilaisia viestintävälineitä sekä varastokirjanpito-ohjelmaa tai kortistoa esimerkiksi tilauksia tehdessään. käyttää muun muassa esitysgrafiikkaa esimerkiksi esitellessään tuotteita.
Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta	toimii asiakkaan tarpeiden mukaisesti tuotteita ja palveluita esitellessään.	toimii asiakkaan tarpeiden mukaisesti tuotteita ja palveluita esitellessään.	ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet, vaatimukset ja toiveet markkinointia suunnitellessaan. ylläpitää asiakassuhteita. huolehtii asiakastyytyvyydestä tilausten ja toimitusten yhteydessä.
Kuluttajaosaaminen		ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön velvoitteet tarjotessaan ratkaisuja ja rakentaessaan tuotepaketteja.	ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön velvoitteet tarjotessaan ratkaisuja ja rakentaessaan tuotepaketteja.
Työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen		ottaa huomioon tuotteiden mahdollisia terveysvaikutuksia tuotteita esitellessään.	ottaa huomioon tuotteiden mahdollisia terveysvaikutuksia tuotteita esitellessään.

3.1.3 Markkinointiviestintä, 10 ov

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen osaaminen:

- myynti, mainonta, tiedottaminen ja niiden kehittäminen
- tietojenkäsittelyn hyödyntäminen tehtävissä
- yrittäjäyys.

Näytön kuvaus

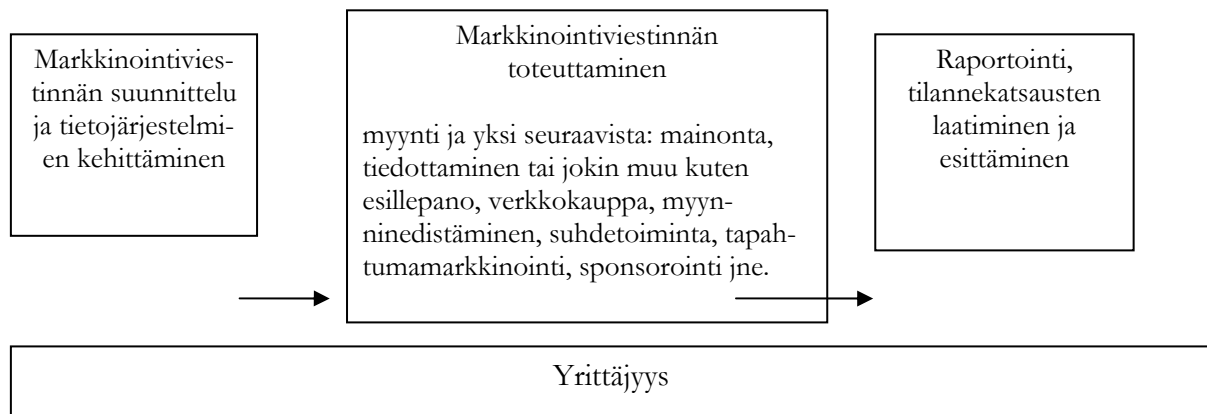
Markkinointiviestintä

Markkinointiviestintään sisältyy markkinointiviestinnän suunnittelu ja toteuttaminen. Prosesseja on useita, kuten myynti ja verkkokauppa, mainonta, tiedottaminen ja niin edelleen. Opiskelija

valitsee näytöksi omien mahdollisuuksiensa ja kiinnostuksensa mukaisesti myynnin lisäksi yhden prosessin. Opiskelija hyödyntää tietojenkäsittelyä suunnitelmiensa toteuttamisessa. Näyttöön kuuluu myös raporttien ja tilannekatsausten tekeminen.

Yrittäjyys

Opiskelija kehittää omasta asiantuntijuudestaan lähtevän liikeidean ja laatii toimivan ja taloudellisesti perustellun liiketoimintasuunnitelman rahoittajaa varten.



Näyttöympäristö

Näyttöympäristönä voi olla organisaatio, jossa toteutetaan markkinointiviestintää ja jossa on näytön edellyttämät atk-laitteet ja tietojärjestelmät sekä asiakkaat.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Markkinointiviestinnän suunnittelu		osallistuu markkinointiviestinnän suunnitteluun.	suunnittelee markkinointiviestintää. osallistuu markkinoinnin tietojärjestelmien, kuten verkkokaupan suunnitteluun.
Markkinointiviestinnän toteuttaminen: myynti ja jokin muu, kuten mainonta tai tiedottaminen	toteuttaa markkinointiviestintää tavanomaisin keinoin: myy tuotteita tavanomaisissa tilanteissa ja toteuttaa esimerkiksi pienimuotoista mainontaa tai tiedottamista (esimerkiksi tekee julisteita ja myymäläsomistuksia sekä	toteuttaa markkinointiviestintää: myy tuotteita ja esimerkiksi toteuttaa mainontaa tai tiedottamista (esimerkiksi tekee julisteita ja myymäläsomistuksia ja laatii pienimuotoisia esitteitä, tiedotteita ja ilmoituksia).	toteuttaa markkinointiviestintää: tekee myyntityötä ja esimerkiksi tiedottaa tai toteuttaa mainontaa (esimerkiksi ilmoittelu lehdissä, erilisten esitteiden tekeminen sekä paperille että cd:lle).

<p>Raportointi</p> <p>Yrittäjänä tai ammatinharjoittajana toimiminen</p>	<p>laatii pienimuotoisia esitteitä, tiedotteita ja ilmoituksia ohjeiden mukaan).</p>	<p>osallistuu myynninedistämiseen.</p> <p>tekee myynti- ja ostotapahtumiin liittyviä toimitotehtäviä, esimerkiksi laatii tarjouksia ja tekee tilauksia.</p> <p>laatii ja esittää omaan työhönsä liittyviä raportteja ja tilannekatsauksia.</p> <p>toimii omalla asiantuntijuusalueellaan ammatinharjoittajana tai yrittäjänä (osaaminen osoitetaan liiketalous ja hallinto - opintokokonaisuuden liiketoimintaprosessin näytön yhteydessä).</p>	<p>käyttää erilaisia myynninedistämiskeinoja (kuponkitarjouksia, kilpailuita tai lisäetuja, verkko-kauppaa) sekä mainosvälineenä että myynti- ja ostovälineenä sekä tiedottamisvälineenä yrityksensä ja yhteisönsä markkinointitavoitteiden mukaisesti.</p> <p>osallistuu markkinoinnin sähköisten tietojärjestelmien, kuten verkkokaupan suunnitteluun esimerkiksi etsimällä taustatietoja ja osallistumalla kokouksiin, joissa esittää mielipiteitään.</p> <p>tekee myynti- ja ostotapahtumiin liittyviä toimitotehtäviä, esimerkiksi laatii tarjouksia ja tekee tilauksia, ja kehittää tehtäviä.</p> <p>laatii ja esittää omaan työhönsä liittyviä raportteja ja tilannekatsauksia.</p> <p>toimii omalla asiantuntijuusalueellaan ammatinharjoittajana tai yrittäjänä (osaaminen osoitetaan liiketalous ja hallinto - opintokokonaisuuden liiketoimintaprosessin näytön yhteydessä).</p>
<p>Työtehtävän hallinta</p> <p>Työvälineiden ja menettelmien hallinta</p>	<p>käyttää työssään ohjattuna tietotekniikkaa, esimerkiksi grafiikkaohjelmaa tai tekstinkäsittelyä, laatiessaan muun muassa esitteitä, ilmoituksia ja julisteita.</p>	<p>käyttää työssään tietotekniikkaa, esimerkiksi grafiikkaohjelmaa tai tekstinkäsittelyä, laatiessaan muun muassa esitteitä, ilmoituksia ja julisteita.</p>	<p>käyttää työssään tietotekniikkaa, esimerkiksi grafiikkaohjelmaa tai tekstinkäsittelyä, laatiessaan muun muassa esitteitä, ilmoituksia ja julisteita.</p>

	<p>käyttää ohjattuna sähköpostia tai verkkosivuja ilmoituksia jättäessään.</p> <p>käyttää kameraa tuotteiden kuvaamiseen.</p> <p>käyttää erilaisia somistukseen tarvittavia materiaaleja (esimerkiksi tarjousesitteiden, julisteiden ja hintalappujen tekemiseen tarvittavia välineitä) somistaessaan tai asettaessaan tuotteita esille tavalliseen tapaan.</p>	<p>käyttää sähköpostia tai verkkosivuja ilmoituksia jättäessään.</p> <p>käyttää kameraa tuotteiden kuvaamiseen ja osaa muokata kuvia tarpeen mukaan.</p> <p>käyttää erilaisia somistukseen tarvittavia materiaaleja (esimerkiksi tarjousesitteiden, julisteiden ja hintalappujen tekemiseen tarvittavia välineitä) somistaessaan tai asettaessaan tuotteita esille.</p> <p>käyttää tietokoneohjelmia esimerkiksi laatiessaan tilannekatsauksia ja raportteja sekä esittäessään niitä.</p> <p>käyttää myynti- ja tiedotustapahtumien yhteydessä tarvittavia viestintävälineitä, kuten puhelin-ta.</p>	<p>käyttää sähköpostia tai verkkosivuja ilmoituksia jättäessään.</p> <p>käyttää kameraa tuotteiden kuvaamiseen ja osaa muokata kuvia tarpeen mukaan.</p> <p>käyttää erilaisia somistukseen tarvittavia materiaaleja (esimerkiksi tarjousesitteiden, julisteiden ja hintalappujen tekemiseen tarvittavia välineitä) somistaessaan tai asettaessaan tuotteita esille.</p> <p>käyttää tietokoneohjelmia esimerkiksi laatiessaan tilannekatsauksia ja raportteja sekä esittäessään niitä.</p> <p>käyttää myynti- ja tiedotustapahtumien yhteydessä tarvittavia viestintävälineitä, kuten puhelin-ta.</p> <p>käyttää myynti- ja ostotapahtumiin liittyvissä toimistotehtävissä erilaisia paperisia ja sähköisiä lomakkeita.</p>
Työturvallisuus		<p>ottaa huomioon turvallisuusvaatimuksia esimerkiksi sähköistä kauppaa toteuttaessaan.</p>	<p>ottaa huomioon turvallisuusvaatimuksia esimerkiksi sähköistä kauppaa toteuttaessaan.</p>
Työn perustana olevan tiedon hallinta	<p>hallitsee markkinointiviestinnän käsitteitä ottaessaan vastaan ohjeita ja toimiessaan tiimin jäsenenä.</p>	<p>soveltaa markkinointiviestinnän teoriaa ja käsitteitä esimerkiksi kohdistuessaan sopivat toimenpiteet kullekin kohderyhmälle.</p> <p>esittää oikeita myyntiargumentteja tuotetunte-</p>	<p>soveltaa markkinointiviestinnän teoriaa ja käsitteitä esimerkiksi kohdistuessaan sopivat toimenpiteet kullekin kohderyhmälle.</p> <p>esittää oikeita myyntiargumentteja tuotetunte-</p>

	<p>hallitsee tuotteiden esillepanon perusteet somistusratkaisuissaan.</p>	<p>muksen pohjalta.</p> <p>ottaa huomioon verkkokauppasivujen lainsäädäntöä osallistuessaan verkkokaupan suunnitteluun.</p> <p>hallitsee tuotteiden esillepanon keskeisimmät tilankäyttöön, mittasuhteisiin sekä tyyl- ja värioppiin liittyvät asiat somistusratkaisuissaan ja tuotteiden esillepanossa.</p> <p>käyttää raporteissa ja tilannekatsauksissa alan käsitteitä.</p>	<p>muksen pohjalta.</p> <p>ottaa huomioon verkkokauppasivujen lainsäädäntöä osallistuessaan verkkokaupan suunnitteluun.</p> <p>hallitsee tuotteiden esillepanon keskeisimmät tilankäyttöön, mittasuhteisiin, tyyl- ja värioppiin liittyvät asiat somistusratkaisuissaan ja tuotteiden esillepanossa.</p> <p>käyttää raporteissa ja tilannekatsauksissa alan käsitteitä.</p> <p>käyttää sähköisten viestintien monia ominaisuuksia esimerkiksi hankkiesaan nopeasti asiakkaan tarvitsemaa tietoa tai lähettäessään painatukseen menevää materiaalia sähköisessä muodossa.</p>
<p>Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen</p> <p>Oppimistaidot</p>		<p>hankkii tarvitsemaansa tietoa ja ottaa selvää muun muassa sähköisen viestinnän välineiden käytöstä markkinointiviestintää suunnitellessaan.</p>	<p>hankkii tarvitsemaansa tietoa ja ottaa selvää muun muassa sähköisen viestinnän välineiden käytöstä markkinointiviestintää suunnitellessaan.</p> <p>arvioi ja kehittää myynti- ja ostotapahtumiin liittyviä toimistotehtäviä.</p>
<p>Ongelmanratkaisutaidot</p>	<p>hakee apua ongelmatilanteissa.</p>	<p>toimii luovasti erilaisissa käytännön tilanteissa ja keksii ratkaisuja muun muassa tuotteiden esillepano- sekä tietojenkäsittelytilanteissa ja sähköisen viestinnän välineitä käyttäessään.</p>	<p>toimii luovasti erilaisissa käytännön tilanteissa ja keksii ratkaisuja muun muassa tuotteiden esillepano- sekä tietojenkäsittelytilanteissa ja sähköisen viestinnän välineitä käyttäessään.</p>

<p>Vuorovaikutus- ja viestintätaidot</p>	<p>neuvottelee tavanomaisissa myyntitilanteissa.</p>	<p>neuvottelee myynti- ja ostotilanteissa sekä esittää työhönsä liittyviä raportteja ja tilannekatsauksia. valitsee kohderyhmän mukaisen viestintätavan esimerkiksi mainontaa laatiessaan.</p>	<p>osoittaa yrittäjänä tai ammatinharjoittajana luovuutta liikeidean kehittämisessä.</p> <p>ratkaisee erilaisia asiakaspalvelutilanteiden ongelmia.</p> <p>neuvottelee myynti- ja ostotilanteissa sekä esittää työhönsä liittyviä raportteja ja tilannekatsauksia. valitsee kohderyhmän mukaisen viestintätavan esimerkiksi mainontaa laatiessaan.</p> <p>käyttää vuorovaikutteisia verkkopalveluja esimerkiksi verkkokauppaa suunnitellessaan.</p>
<p>Yhteistyötaidot</p>	<p>toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti.</p>	<p>toimii erilaisissa tilanteissa ja ryhmissä esimerkiksi osallistuessaan markkinoinnin ja tietojärjestelmien suunnitteluun.</p>	<p>toimii erilaisissa tilanteissa ja ryhmissä esimerkiksi osallistuessaan markkinoinnin ja tietojärjestelmien suunnitteluun.</p> <p>ottaa huomioon yhteisönsä tavoitteet esimerkiksi osallistuessaan markkinoinnin tietojärjestelmien suunnitteluun työtovereidensa kanssa.</p>
<p>Eettiset ja esteettiset taidot</p>	<p>noudattaa työssään ammattietiikkaa, esimerkiksi keskeisiä mainonnan eettisiä säännöksiä.</p>	<p>noudattaa työssään ammattietiikkaa, esimerkiksi keskeisiä mainonnan eettisiä säännöksiä.</p> <p>noudattaa yrityksen ja alan yleisiä sääntöjä ja ohjeita esimerkiksi markkinointia toteuttaessaan.</p> <p>kiinnittää erityistä huomiota lapsille suunnattujen markkinointiviestinnän toimenpiteiden eettisiin sääntöihin.</p>	<p>noudattaa työssään ammattietiikkaa, esimerkiksi keskeisiä mainonnan eettisiä säännöksiä.</p> <p>noudattaa yrityksen ja alan yleisiä sääntöjä ja ohjeita esimerkiksi markkinointia toteuttaessaan.</p> <p>kiinnittää erityistä huomiota lapsille suunnattujen markkinointiviestinnän toimenpiteiden eettisiin sääntöihin.</p>

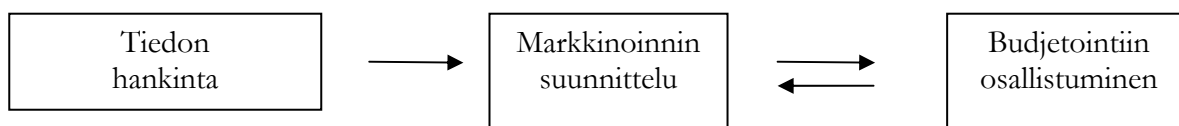
	ottaa huomioon esteettisiä periaatteita tuotteita esitellessään tai esille laittaessaan.	ottaa huomioon esteettisiä periaatteita tuotteita esitellessään tai esille laittaessaan.	ottaa huomioon esteettisiä periaatteita tuotteita esitellessään tai esille laittaessaan.
Yhteiset painotukset			
Kansainvälisyys	selviytyy tutuissa tilanteissa myös toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä (esimerkiksi ymmärtää asiakkaan tarpeita ja osaa toimia niiden mukaan).	tulee toimeen myös toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä ammattiinsa liittyvissä vuorovaikutustilanteissa, kuten myynti- ja ostotilanteissa.	tulee toimeen myös toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä ammattiinsa liittyvissä vuorovaikutustilanteissa, kuten myynti- ja ostotilanteissa, sekä osallistuessaan markkinoinnin suunnittelukokouksiin.
Kestävä kehitys	esittelee tavanomaisten tuotteiden ominaisuuksia ja elinkaarta.	ottaa markkinointiviestinnän välineitä valitessaan huomioon niiden ympäristövaikutukset (esimerkiksi välttää suorainontakirjeiden pakkaamista muoviin ja tekee valintoja sähköisen median, paperin tai muun kampanjamateriaalin välillä).	ottaa markkinointiviestinnän välineitä valitessaan huomioon niiden ympäristövaikutukset (esimerkiksi välttää suorainontakirjeiden pakkaamista muoviin ja tekee valintoja sähköisen median, paperin tai muun kampanjamateriaalin välillä).
Teknologian ja tietotekniikan hyödyntäminen	käyttää ohjattuna tietotekniikkaa esimerkiksi tavanomaisia esitteitä ja tiedotteita laatiessaan.	käyttää tietotekniikkaa esimerkiksi esitteitä laatiessaan. käyttää kameraa, tulostinta ja kopiokonetta pienimuotoisia esitteitä tuottaessaan. käyttää sähköisen viestinnän välineitä. osallistuu markkinoinnin tietojärjestelmien suunnitteluun.	käyttää tietotekniikkaa esimerkiksi esitteitä laatiessaan. käyttää kameraa, tulostinta ja kopiokonetta pienimuotoisia esitteitä tuottaessaan. käyttää sähköisen viestinnän välineitä. osallistuu markkinoinnin tietojärjestelmien suunnitteluun.

<p>Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta</p>	<p>toimii asiakkaan tarpeiden mukaisesti myydessään tuotteita tavanomaisissa tilanteissa.</p>	<p>käyttää tekstinkäsittelyä ja graafisen esittämisen ohjelmistoja raportoinnissa ja tilannekatsausten esittämisessä.</p> <p>käyttää markkinointiviestinnässä multimedialla (esimerkiksi hypertekstiä ja esitteiden tekemistä cd:lle tai verkkosivuille).</p> <p>ottaa huomioon asiakkaiden ja muiden tiedottamisen kohderyhmien odotukset.</p> <p>antaa tiedottaessaan ja myydessään oikeat ja riittävät tiedot.</p> <p>ottaa kuluttajalainsäädännön huomioon toteuttaessaan markkinointiviestintää.</p>	<p>käyttää tekstinkäsittelyä ja graafisen esittämisen ohjelmistoja raportoinnissa ja tilannekatsausten esittämisessä.</p> <p>käyttää markkinointiviestinnässä multimedialla (esimerkiksi hypertekstiä ja esitteiden tekemistä cd:lle tai verkkosivuille).</p> <p>ottaa esittelytilanteissa etukäteen huomioon esityslaitteiston vaatimat teknologiaratkaisut (varaa esittelyyn sopivat laitteet).</p> <p>ottaa huomioon asiakkaiden ja muiden tiedottamisen kohderyhmien odotukset.</p> <p>antaa tiedottaessaan ja myydessään oikeat ja riittävät tiedot.</p> <p>ottaa kuluttajalainsäädännön huomioon toteuttaessaan markkinointiviestintää.</p>
<p>Kuluttajaosaaminen</p>	<p>ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön velvoitteet myydessään tuotteita tavanomaisissa tilanteissa.</p>	<p>ottaa kuluttajalainsäädännön huomioon toteuttaessaan markkinointiviestintää.</p>	<p>ottaa kuluttajalainsäädännön huomioon toteuttaessaan markkinointiviestintää.</p>

3.1.4 Markkinoinnin suunnittelu, 10 ov

Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen osaaminen:



Tiedon hankinta ja käyttö

Opiskelija hankkii tietoa sekä ulkoisesta toimintaympäristöstä että yrityksen omasta toiminnasta (esimerkiksi myyntiraportit, haastattelut jne.) ja käyttää sekä ulkoisia että sisäisiä tietolähteitä. Opiskelija analysoi näitä tietoja ja tekee päätelmiä niiden pohjalta.

Markkinoinnin suunnittelu

Opiskelija määrittää toteutettavan markkinointistrategian (säilyttävä, supistava ja laajentava) ottaen huomioon työpaikan erityispiirteet ja kilpailutilanteen. Hän asettaa yrityksen strategiaan perustuvat markkinoinnin tavoitteet ja päättää toimenpiteistä (esimerkiksi, mitä kilpailukeinoja voidaan käyttää). Opiskelija seuraa markkinointisuunnitelman toteutumista keräämällä palautetta.

Markkinointibudjetin laadintaan osallistuminen

Opiskelija arvioi tarvittavat sekä määrälliset että laadulliset resurssit. Hän toimii kustannustietoisesti.

Näyttöympäristö

Näyttöympäristönä on organisaatio, jolle laaditaan markkinointisuunnitelma. Lisäksi tarvitaan näytön edellyttämät atk-laitteet ja ohjelmat sekä asiakkaat. Näyttöympäristössä tulee olla mahdollista osoittaa osaaminen yhteistyössä työtoverien ja asiakkaiden kanssa.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Tiedon hankinta	hankkii ohjattuna tietoa kohderyhmistä, aiemmin käytetyistä markkinoinnin keinoista ja yrityksen/organisaation nykytilasta (esimerkiksi myynnin määrä tai asiakaskontaktit).	hankkii itsenäisesti markkinointisuunnitelman kannalta keskeistä tietoa, kuten tietoa kohderyhmistä, aiemmin käytetyistä markkinoinnin keinoista, uusista markkinoinnin keinoista, yrityksen/organisaation nykytilasta (esimerkiksi myynnin määrä tai asiakaskontaktit, kate, tulos).	hankkii itsenäisesti eri lähteistä markkinointisuunnitelman kannalta keskeistä tietoa, kuten tietoa kohderyhmistä, aiemmin käytetyistä markkinoinnin keinoista, uusista markkinoinnin keinoista, yrityksen/organisaation nykytilasta (esimerkiksi myynnin määrä tai asiakaskontaktit, kate, tulos).
	hankkii tietoa kustannuksista.	hankkii tietoa vaihtoehtoisista kustannuksista.	hankkii tietoa vaihtoehtoisista kustannuksista.
Markkinoinnin suunnittelu	laatii ohjattuna markkinointisuunnitelman kustannustietoisesti.	laatii markkinointisuunnitelman kustannustietoisesti.	laatii markkinointisuunnitelman kustannustietoisesti.
Budjetointiin osallistuminen		osallistuu markkinointibudjetin laadintaan.	osallistuu markkinointibudjetin laadintaan.

<p>Työtehtävän hallinta</p> <p>Työvälineiden ja menetelmien hallinta</p>	<p>käyttää ohjattuna yrityksen sisäisiä ja ulkoisia tietolähteitä saadakseen tietoa esimerkiksi kohderyhmistä (lähteitä voivat olla tietokannat, luettelot, tilastot, raportit ja muistiot, joiden käyttöön työnohjaaja on opastanut).</p> <p>käyttää taulukko-ohjelmaa ohjeiden mukaan kerätessään tietoja.</p>	<p>käyttää yrityksen sisäisiä ja ulkoisia tietolähteitä saadakseen tietoa esimerkiksi kohderyhmistä (lähteitä voivat olla sisäiset ja ulkoiset tietokannat, Internetistä haettavat tiedot ja esimerkiksi tilastot, yrityksen aiemmat raportit ym.).</p> <p>käyttää taulukko- tai tietokantaohjelmaa kerätessään tarvittavaa tietoa.</p>	<p>hankkii tietoa eri lähteistä markkinointitutkimuksen menetelmillä, esimerkiksi tekemällä kyselyitä (lähteitä voivat olla sisäiset ja ulkoiset tietokannat, Internetistä haettavat tiedot ja esimerkiksi tilastot, yrityksen aiemmat raportit ym.).</p> <p>käyttää esimerkiksi taulukko- tai tietokantaohjelmaa kerätessään tarvittavaa tietoa.</p>
<p>Työn perustana olevan tiedon hallinta</p>	<p>hallitsee kannattavuuden käsitteet ja käyttää peruslaskutoimituksia esimerkiksi laatiessaan markkinointisuunnitelman kustannustietoisesti.</p> <p>hallitsee markkinoinnin käsitteet ja kilpailukeinot.</p>	<p>hallitsee kannattavuuden käsitteet ja käyttää vaihtoehtolaskelmien ja budjetoinnin tekniikkaa esimerkiksi laatiessaan markkinointisuunnitelman kustannustietoisesti.</p> <p>hallitsee markkinoinnin käsitteet ja kilpailukeinot.</p> <p>käyttää tietolähteitä hankkiessaan tietoja itsenäisesti.</p> <p>soveltaa markkinoinnin keskeistä lainsäädäntöä.</p>	<p>hallitsee kannattavuuden käsitteet ja käyttää vaihtoehtolaskelmien ja budjetoinnin tekniikkaa esimerkiksi laatiessaan markkinointisuunnitelman kustannustietoisesti.</p> <p>hallitsee markkinoinnin käsitteet ja kilpailukeinot.</p> <p>käyttää tietolähteitä hankkiessaan tietoja itsenäisesti.</p> <p>soveltaa markkinoinnin keskeistä lainsäädäntöä.</p> <p>tuntee pienen yrityksen tai organisaation toiminnan, muun muassa sen tavoitteet ja kilpailijat, jotta osaa suunnitella markkinointia kokonaisvaltaisesti.</p>
<p>Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen</p> <p>Oppimistaidot</p>	<p>hankkii tietoa ohjattuna.</p>	<p>hankkii, jäsentää ja arvioi markkinoinnin suunnittelun kannalta keskeistä tietoa.</p>	<p>hankkii, jäsentää ja arvioi markkinoinnin suunnittelun kannalta keskeistä tietoa ja osaa soveltaa sitä</p>

<p>Ongelmanratkaisutaidot</p> <p>Vuorovaikutus- ja viestintätaidot</p> <p>Yhteistyötaidot</p> <p>Eettiset ja esteettiset taidot</p>	<p>kuuntelee ohjeita.</p>	<p>on kekseliäs esimerkiksi tietolähteiden kartoituksessa sekä laatiessaan suunnitelmaa kustannusten ja keinojen yhteensovittamiseksi.</p> <p>keskustelee ja neuvottelee esimerkiksi osallistuuksaan budjetin laadintaan.</p> <p>toimii ryhmässä esimerkiksi osallistuessaan budjetin laadintaan.</p> <p>noudattaa keskeistä lainsäädäntöä esimerkiksi suunnitellessaan markkinointia.</p>	<p>muuttuvissa tilanteissa.</p> <p>arvioi tiedon luotettavuutta.</p> <p>on kekseliäs esimerkiksi tietolähteiden kartoituksessa sekä laatiessaan suunnitelmaa kustannusten ja keinojen yhteensovittamiseksi.</p> <p>keskustelee ja neuvottelee esimerkiksi osallistuuksaan budjetin laadintaan.</p> <p>esittää asiansa suullisesti ja kirjallisesti esimerkiksi osallistuessaan budjetin laadintaan.</p> <p>toimii joustavasti ja toiset huomioon ottaen esimerkiksi osallistuessaan budjetin laadintaan.</p> <p>noudattaa keskeistä lainsäädäntöä esimerkiksi suunnitellessaan markkinointia.</p>
<p>Yhteiset painotukset</p> <p>Kestävä kehitys</p> <p>Teknologian ja tietotekniikan hyödyntäminen</p>	<p>käyttää esimerkiksi Internetiä, tietokantaohjelmaa, taulukkolaskentaa sekä tekstinkäsittelyä etsiessään tietoja ja laatiessaan markkinointisuunnitelmaa.</p>	<p>ottaa huomioon kestävän kehityksen periaatteet esimerkiksi suunnitellessaan markkinointia kokonaisvaltaisesti.</p> <p>käyttää esimerkiksi Internetiä, tietokantaohjelmaa, taulukkolaskentaa sekä tekstinkäsittelyä etsiessään tietoja ja laatiessaan markkinointisuunnitelmaa.</p>	<p>ottaa huomioon kestävän kehityksen periaatteet esimerkiksi suunnitellessaan markkinointia kokonaisvaltaisesti.</p> <p>käyttää esimerkiksi Internetiä, tietokantaohjelmaa, taulukkolaskentaa sekä tekstinkäsittelyä etsiessään tietoja ja laatiessaan markkinointisuunnitelmaa.</p> <p>käyttää markkinointitutkimuksessa tilasto-ohjelmia apunaan.</p>

<p>Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta</p> <p>Kuluttajaosaaminen</p>		<p>ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön velvoitteet ja toimii vastuullisesti esimerkiksi markkinointisuunnitelmaa laatiessaan.</p>	<p>käyttää mahdollisesti muita ohjelmia, kuten CRM (Customer relationship management) -ohjelmaa.</p> <p>kerää markkinointitutkimuksella tietoa asiakkaiden odotuksista ja tarkastelee tietoja kilpailukeinojen soveltamisen ja markkinoinnin suunnittelun näkökulmasta.</p> <p>ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön velvoitteet ja toimii vastuullisesti esimerkiksi markkinointisuunnitelmaa laatiessaan.</p>
--	--	---	---

Informaatio- ja kirjastopalvelujen koulutusohjelma

3.1.5 Informaatio- ja kirjastoalan palvelutoiminta, 15 ov

Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen osaaminen:

- asiakaspalvelu
- oheistoiminnon järjestäminen.

Opiskelija huolehtii palveluympäristön siisteydestä, viihtyisyydestä ja toimivuudesta. Hän järjestää kokoelmia erilaisten luokitus- ja hyllyjärjestelmien mukaan sekä huoltaa ja korjaa palautettua aineistoa. Asiakaspalvelussa opiskelija lainaa aineistoa, palauttaa ja varaa sitä sekä uusi lainoja. Hän suorittaa myös aineistoon liittyviä maksu- ja korvaustoimintoja. Opiskelija vastaanottaa uusia asiakkaita ja rekisteröi heidät kirjastojärjestelmään. Hän neuvoo ja opastaa asiakkaita ja asiakasryhmiä kirjaston käyttöön ja palveluihin liittyvissä kysymyksissä.

Opiskelija suunnittelee yksin tai kirjaston sisäisissä työryhmissä tai eri kulttuurisektorien yhteistyökumppanien kanssa kirjaston tiloissa tapahtuvaa kirjallisuuden esittelyä ja näyttelytoimintaa tai muita oheistoimintoja, kuten yleisötilaisuuksia ja -tapahtumia. Hän markkinoi ja tiedottaa näistä tapahtumista nykyaikaista viestintätekniikkaa käyttäen.

Opiskelija järjestää palautunutta aineistoa. Hän arvioi aineiston kuntoa ja sen korjaamiseen, sidotukseen ja poistamiseen liittyviä jatkotoimenpiteitä ja lajittelee aineiston sen mukaisesti.

Opiskelija tekee näyttely- ja oheistoiminnon jälkihoitoon liittyviä järjestelyjä sekä osallistuu niiden toteutuksen arviointiin.

Näyttöympäristö

Näyttöympäristönä toimii kirjasto tai tietopalvelu, jossa palveluprosessin voi toteuttaa.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta Asiakaspalvelu	<p>suorittaa erilaisiin luokitus- ja hyllyjärjestelmiin perustuvaa kokoelman järjestämistä sekä kirjastoaineiston käsittelyyn, huoltoon ja säilytykseen liittyviä toimenpiteitä.</p> <p>lainaa aineistoa, palauttaa ja varaa sitä sekä uusii lainoja.</p> <p>tarkistaa palautetun aineiston kunnan ja hoitaa myöhästyneen tai tuhoutuneen aineiston jatko-toimenpiteet ohjeiden mukaisesti.</p> <p>opastaa asiakkaita kirjaston käyttöön liittyvissä kysymyksissä.</p>	<p>suorittaa erilaisiin luokitus- ja hyllyjärjestelmiin perustuvaa kokoelman järjestämistä sekä kirjastoaineiston käsittelyyn, huoltoon ja säilytykseen liittyviä toimenpiteitä.</p> <p>tarkistaa kokoelman järjestystä ja kuntoa ja suunnittelee aineiston käsittelyyn, huoltoon ja säilytykseen liittyviä toimenpiteitä esimerkiksi tekemällä toimenpiteitä koskevia ehdotuksia.</p> <p>lainaa aineistoa, palauttaa ja varaa sitä sekä uusii lainoja.</p> <p>tarkistaa palautetun aineiston kunnan ja hoitaa myöhästyneen tai tuhoutuneen aineiston jatko-toimenpiteet.</p> <p>vastaanottaa uusia asiakkaita ja rekisteröi heidät kirjastojärjestelmään sekä opastaa kirjaston käyttöön liittyvissä kysymyk-</p>	<p>suorittaa ja kehittää erilaisiin luokitus- ja hyllyjärjestelmiin perustuvaa kokoelman järjestämistä sekä kirjastoaineiston käsittelyyn, huoltoon ja säilytykseen liittyviä toimenpiteitä.</p> <p>tarkistaa kokoelman järjestystä ja kuntoa ja suunnittelee aineiston käsittelyyn, huoltoon ja säilytykseen liittyviä toimenpiteitä esimerkiksi tekemällä toimenpiteitä koskevia ehdotuksia.</p> <p>huolehtii palveluympäristön siisteydestä, viihtyisyydestä ja toimivuudesta.</p> <p>hoitaa asiakaspalveluprosessin omatoimisesti: hän lainaa aineistoa, palauttaa ja varaa sitä sekä uusii lainoja.</p> <p>suorittaa aineistoihin liittyvät maksu- ja korvaustoiminnot, jolloin hän arvioi kirjastoaineiston kunnan ja tarvittavat jatko-toimenpiteet.</p> <p>vastaanottaa uusia asiakkaita ja rekisteröi heidät kirjastojärjestelmään sekä neuvoo ja opastaa asiakkaita ja asiakasryhmiä</p>

<p>Oheistoiminnon järjestäminen</p>	<p>järjestää palautetun aineiston toimittamalla aineiston seuraavalle asiakkaalle, hyllyyn tai kunnan mukaan tarvittaviin jatkotoimiin.</p> <p>tekee ohjeiden mukaisesti kirjaston markkinointiin ja tiedottamiseen sekä näyttelyihin liittyviä käytännön toimenpiteitä.</p> <p>tekee näyttely- ja oheistoiminnon jälkihoitoon liittyviä käytännön toimenpiteitä.</p>	<p>sissä.</p> <p>järjestää palautetun aineiston toimittamalla aineiston seuraavalle asiakkaalle tai hyllyyn, arvioi palautetun aineiston kuntoa jatkotoimenpiteitä varten sekä suorittaa siihen liittyviä toimenpiteitä.</p> <p>osallistuu kirjaston tiloissa tapahtuvaan kirjallisuuden esittely-, näyttely- ja oheistoiminnon suunnitteluun.</p> <p>osallistuu kirjaston tiloissa tapahtuvaan kirjallisuuden esittely- ja näyttelytoimintaan tai muuhun oheistoimintaan sekä niiden markkinointiin ja tiedottamiseen.</p> <p>osallistuu kirjallisuuden esittely- ja näyttelytoiminnan tai muun oheistoiminnan jälkijärjestelyihin.</p>	<p>kirjaston käyttöön ja palveluihin liittyvissä kysymyksissä.</p> <p>järjestää palautetun aineiston toimittamalla aineiston seuraavalle asiakkaalle tai hyllyyn, arvioi palautetun aineiston kuntoa jatkotoimenpiteitä varten sekä suorittaa siihen liittyviä toimenpiteitä, kuten korjaamista, sidotusta tai poistamista.</p> <p>suunnittelee yksin tai kirjaston sisäisissä työryhmissä tai eri kulttuurisektorien yhteistyökumppanien kanssa kirjaston tiloissa tapahtuvaa kirjallisuuden esittely- ja näyttelytoimintaa tai muita oheistoimintoja kuten yleisötilaisuuksia ja tapahtumia.</p> <p>toteuttaa yksin, kirjaston sisäisissä työryhmissä tai eri yhteistyökumppanien kanssa kirjaston tiloissa tapahtuvaa kirjallisuuden esittely- ja näyttelytoimintaa tai muuta oheistoimintaa.</p> <p>osallistuu kirjallisuuden esittely- ja näyttelytoiminnan tai muun oheistoiminnan jälkijärjestelyihin ja arviointiin.</p>
<p>Työtehtävän hallinta</p> <p>Työvälineiden, työmenetelmien ja materiaalien hallinta</p>	<p>käyttää ohjeiden mukaisesti kirjastojärjestelmää palveluympäristön tavanomaisissa asiakaspalvelutehtävissä.</p> <p>käyttää viestintätekniikkaa ohjeiden mukaisesti tie-</p>	<p>hoitaa palveluympäristön työtehtävät kirjastojärjestelmää hyödyntäen.</p> <p>käyttää viestintätekniikkaa tiedottaessaan näyttelyistä</p>	<p>hoitaa palveluympäristön asiakasprosessin käytössä olevalla kirjastojärjestelmällä.</p> <p>käyttää viestintätekniikkaa suunnitellessaan ja toteut-</p>

	dottaessaan näyttelyistä ja tapahtumista ja markkinoidessaan niitä.	ja tapahtumista ja markkinoidessaan niitä.	taessaan näyttelyiden ja tapahtumien markkinointia ja tiedottamista.
Työturvallisuus Työturvallisuusohjeiden noudattaminen ergonomia	noudattaa työturvallisuusohjeita.	noudattaa työturvallisuusohjeita. kiinnittää huomiota ergonomiaan omassa työkentelyssään	osaa kehittää työturvallisuutta hankalissa ja vaarallisissa asiakastilanteissa. kiinnittää huomiota ergonomiaan omassa työkentelyssään ja kehittää työympäristönsä ergonomisia olosuhteita.
Työn perustana olevan tiedon hallinta	soveltaa pääpiirteissään toistuvissa asiakaspalvelutilanteissa kirjastojen toimintaa ohjaavia keskeisiä kirjasto-, julkisuus- ja tietosuoja-asioita sekä tekijänoikeuslainsäädäntöä. arvioi palautetun aineiston kuntoa. järjestää aineistoa työpaikassa käytössä olevan hylly- ja luokitusjärjestelmän mukaan.	soveltaa asiakaspalvelutilanteissa kirjastojen toimintaa ohjaavaa kirjasto-, julkisuus- ja tietosuoja- sekä tekijänoikeuslainsäädäntöä. arvioi palautetun aineiston kuntoa ja jatkotoimenpiteitä. järjestää aineistoa työpaikassa käytössä olevan hylly- ja luokitusjärjestelmän mukaan sekä hyödyntää aihekokonaisuuksien ja luokitusjärjestelmien tuntemusta työssään ja toiminnassaan. käyttää tietämystään eri ryhmille kohdennetuista markkinointi- ja tiedottamistoiminnoista ja niiden toteutuksesta osallistuessaan kirjallisuuden esittely- ja näyttelytoimintaan.	soveltaa asiakaspalveluprosessissa kirjastojen toimintaa ohjaavaa kirjasto-, julkisuus- ja tietosuoja-asioita sekä tekijänoikeuslainsäädäntöä, esimerkiksi rekisteröinnin julkisuuslainsäädäntöä ja aineiston kopiointisäädöksiä. arvioi palautetun aineiston kuntoa ja suorittaa jatkotoimenpiteitä. järjestää aineistoa työpaikassa käytössä olevan hylly- ja luokitusjärjestelmän mukaan sekä hyödyntää ja kehittää aihekokonaisuuksien ja luokitusjärjestelmien tuntemusta työssään ja toiminnassaan. käyttää tietämystään eri ryhmille kohdennetuista markkinointi- ja tiedottamistoiminnoista ja niiden toteutuksesta osallistuessaan kirjallisuuden esittely- ja näyttelytoimintaan sekä arvioidessaan niiden onnistumista.

Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen			
Oppimistaidot	kehittää työtapojaan saamansa palautteen pohjalta.	arvioi työtapojaan ja kehittää niitä saamansa palautteen pohjalta	arvioi työtapojaan ja kehittää niitä saamansa palautteen pohjalta myös muuttuvassa työympäristössä.
Ongelmanratkaisutaidot	pyytää epäselvissä tapauksissa apua.	ratkaisee tavallisimpia ongelmatilanteita.	ratkaisee erilaisia ongelmatilanteita.
Ongelmanratkaisutaidot	toimii toistuvissa asiakaspalvelutilanteissa ja keskustelee asiakkaan kanssa tavanomaisista asioista.	toimii asiakaspalvelutilanteissa ja keskustelee asiakkaan kanssa.	ratkaisee ristiriitatilanteita hankalissa asiakastilanteissa ja toimii vaativissa vuorovaikutustilanteissa sidosryhmien kanssa, esimerkiksi oheistoimintojen järjestämisessä.
Vuorovaikutus- ja viestintätaidot	palvelee ja neuvoo asiakkaita suomen kielellä sekä käyttää toista kotimaista ja yhtä vierasta kieltä ymmärrettävästi kirjaston käyttöön liittyvissä kysymyksissä.	palvelee, neuvoo ja opastaa asiakkaita suomen kielellä sekä käyttää toista kotimaista ja yhtä vierasta kieltä kirjaston käyttöön liittyvissä kysymyksissä.	palvelee, neuvoo ja opastaa asiakkaita aktiivisesti ja empaattisesti hyvällä suomen kielellä, toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä.
	kohtaa muunkielisiä ja eri kulttuureista tulevia asiakkaita hakien tarvittaessa apua.	kohtaa muunkielisiä ja eri kulttuureista tulevia asiakkaita sekä opastaa heidät saamaan palvelua.	palvelee myös muunkielisiä ja eri kulttuureista tulevia asiakkaita.
	toimii tutuissa tilanteissa ja työympäristöissä yhteistyökykyisesti.	toimii erilaisissa tilanteissa ja työympäristöissä yhteistyökykyisesti.	toimii kannustavasti erilaisissa tilanteissa ja työympäristöissä.
	työskentelee ryhmässä ja tekee sovitut työt opastettuna.	työskentelee ryhmässä ja toimii sovitulla tavalla	ottaa muut huomioon toiminnassaan ja työskentelee ryhmässä sen aktiivisena jäsenenä.
Yhteistyötaidot	toimii työpaikan eettisten ohjeiden ja normien mukaisesti.	toimii omassa työssään kirjastoalan keskeisten eettisten ohjeiden ja normien mukaisesti.	soveltaa omassa työssään kirjastoalan eettisiä ohjeita ja normeja.
Eettiset ja esteettiset taidot		palvelee asiakkaita tasarvoisesti.	palvelee asiakkaita tasarvoisesti.

<p>Yhteiset painotukset</p> <p>Kestävä kehitys</p> <p>Yrittäjäyys</p> <p>Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta</p>	<p>neuvoo ja opastaa ymmärrettävästi.</p>	<p>pyrkii kehittämään omaa työtään.</p> <p>ottaa erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa huomioon asiakkaan tarpeet ja taustat.</p>	<p>hoitaa aineiston käsittelyn, huollon ja säilytyksen siten, että aineisto kestää mahdollisimman kauan ja hyväkuntoisena.</p> <p>kehittää työtään ja työyhteisöään.</p> <p>toimii erilaisissa asiakastilanteissa empaattisesti ja tasa-arvoisesti ottaen huomioon asiakkaan tarpeet ja taustat kirjastonkäyttäjänä esimerkiksi sivistyksen, harrastuksen, kansalaisvalmiuksien, kansainvälisyyden ja kilpailukyvyn kehittämisen suhteen.</p>
--	---	---	---

3.1.6 Aineiston hankinta ja tiedontallennus, 15 ov

Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen osaaminen:

<p>Hankinta</p> <ul style="list-style-type: none"> – aineiston valinta – aineiston hankinta – aineiston käyttökuntoon saattaminen
--

<p>Tiedontallennus</p> <ul style="list-style-type: none"> – luokitus – asiasanoitus – luettelointi – tietojen tallennus

Opiskelija osallistuu aineiston hankintaprosessiin: aineiston valintaan, hankintaan, tarkistuksiin, aineiston tilaukseen ja vastaanottoon sekä sen käyttökuntoon saattamiseen.

Opiskelija osallistuu tiedontallennusprosessiin esimerkiksi luokittamalla, asiasanoittamalla ja luetteloidulla hankittua aineistoa. Hän vie aineistoa ja sijoitusta koskevat tiedot kirjastojärjestelmään kirjaston ja sen käyttäjän järjestelmän edellyttämällä tasolla. Opiskelija suorittaa myös poistoihin liittyvät muutokset kirjastojärjestelmässä.

Näyttöympäristö

Näyttöympäristönä toimii kirjaston tai tietopalveluyksikön hankinta- ja luettelointiosasto tai muu oppimisympäristö, jossa tällaisen toiminnan voi näyttää. Jotta näyttö voidaan arvioida asianmukaisesti, on toimipaikassa oltava ammattitaitoista henkilökuntaa.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Hankinta		perehtyy työpaikan aineiston valintakriteereihin.	osallistuu tarvittaessa käyttäjien tiedontarpeiden tutkimiseen ja aineiston valintaan.
Aineiston valinta	tekee bibliografisia ja muita tarkistuksia.	tekee aineiston tilaukseen liittyvät bibliografiset ja muut tarkistukset.	tekee omatoimisesti aineiston tilaukseen liittyvät bibliografiset ja muut tarkistukset.
Aineiston hankinta	tilaa aineistoa eri tiedontuottajilta ohjeiden mukaisesti.	tilaa aineistoa eri tiedontuottajilta organisaation hankintaohjeiden mukaisesti.	tilaa aineistoa eri tiedontuottajilta organisaation hankintaohjeiden sekä sopimus- ja lisenssimääräysten mukaisesti.
Aineiston käyttökuntoon saattaminen	saattaa aineistoa käyttökuntoon.	saattaa aineiston käyttökuntoon.	saattaa erilaista aineistoa käyttökuntoon. osallistuu tarvittaessa vapaakappaleiden, vaihtoaineiston tai lahjoitusten käsittelyyn.
Tiedontallennus			
Luokitus Asiasanoitus Luettelointi Tietojen tallennus	tekee saamia ohjeita noudattaen tiedontallennukseen liittyviä perustoimenpiteitä työpaikan ja sen käytössä olevan järjestelmän edellyttämällä tasolla.	tekee tiedontallennukseen liittyviä toimenpiteitä työpaikan ja sen käytössä olevan järjestelmän edellyttämällä tasolla.	tekee erilaisia aineiston tiedontallennukseen liittyviä toimenpiteitä, kuten luokituksen, asiasanoituksen ja luetteloinnin, työpaikan ja sen käytössä olevan järjestelmän edellyttämällä tasolla.
Työtehtävän hallinta			
Työvälineiden, työmenetelmien ja materiaalien hallinta	käyttää kirjastojärjestelmää toistuvissa aineiston hankintaan ja tiedontal-	käyttää monipuolisesti kirjastojärjestelmää aineiston hankintaan ja	käyttää itsenäisesti kirjastojärjestelmää aineiston valintaan, hankintaan ja

	lennukseen liittyvissä tehtävissä annettujen ohjeiden mukaan.	tiedontallennukseen liittyvissä tehtävissä.	tiedontallennukseen.
Työturvallisuus Työturvallisuusohjeiden noudattaminen	noudattaa työturvallisuusohjeita.	noudattaa työturvallisuusohjeita. kiinnittää huomiota ergonomiaan omassa työkentelyssään	kehittää työturvallisuutta. kiinnittää huomiota ergonomiaan omassa työkentelyssään ja kehittää työympäristönsä ergonomisia olosuhteita.
Työn perustana olevan tiedon hallinta	toimii aineiston hankinnan tehtävissä työpaikan ohjeiden mukaisesti. käyttää toistuvissa tiedontallennustehtävissä käytössä olevia säännöstöjä ja saamia ohjeita.	käyttää hankintatyössä työn perustana olevaa tietoa toimien työpaikan käytäntöjen mukaisesti. käyttää tiedontallennustehtävissä käytössä olevia oppaita, säännöstöjä ja standardeja sekä ottaa huomioon kirjaston käyttämän tiedontallennuksen tason.	on perehtynyt esimerkiksi käyttäjien tiedontarpeisiin ja valintakriteereihin ja käyttää tietojaan hankintatyön kehittämiseen. käyttää itsenäisesti tiedontallennustehtävissä käytössä olevia oppaita, säännöstöjä ja standardeja soveltaen niitä kirjaston käyttämällä tasolla.
Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen Oppimistaidot Ongelmanratkaisutaidot	osaa esittää tiedot ymmärrettävästi sekä suullisesti että kirjallisesti. pyytaa apua aineiston hankintaan ja tiedon tallennukseen liittyvissä ongelmatilanteissa.	osaa arvioida tiedon oikeellisuutta ja luotettavuutta. kysyy kirjaston käytäntöä aineiston hankintaan liittyvissä tehtävissä esimerkiksi tilausmenetelmien ja poistomerkitöjen suhteen.	jäsentää ja arvioi hankkimansa tietoa työssään. on valmis arvioimaan kriittisesti työtapojaan ja oppimaan uutta muuttuvassa työympäristössä. toimii tietoyhteiskunnassa tapahtuvissa muutoksissa. selvittää kirjaston käytännön työn eri vaiheet ja menetelmät.

<p>Yhteistyötaidot</p>	<p>toimii tutuissa tilanteissa ja työympäristöissä yhteistyökykyisesti.</p> <p>pystyy työskentelemään ryhmässä ja tekemään sovitut työt opastettuna.</p>	<p>tiedon tallennukseen liittyvissä ongelmatilanteissa opiskelija käyttää oppaita, käsikirjoja, säännöstöjä ja standardeja sekä kysyy neuvoja.</p> <p>työskentelee yhteistyökykyisesti sisäisissä, alueellisissa ja seudullisissa ryhmissä sovitulla tavalla.</p> <p>soveltaa omassa työssään kirjastoalan keskeisiä eettisiä ohjeita ja normeja esimerkiksi tekijänoikeuden suhteen.</p>	<p>tiedon tallennukseen liittyvissä ongelmatilanteissa opiskelija käyttää itsenäisesti ja monipuolisesti oppaita, käsikirjoja, säännöstöjä ja standardeja.</p> <p>toimii kannustavasti erilaisissa tilanteissa ja työympäristöissä.</p> <p>ottaa muut huomioon toiminnassaan ja työskentelee ryhmässä sen aktiivisena jäsenenä.</p> <p>on valmis työskentelemään myös aineiston hankinnan ja tiedontallennuksen alueellista ja seudullista yhteistyötä kehittäen.</p> <p>soveltaa omassa työssään kirjastoalan eettisiä ohjeita ja normeja, kuten julkisuus-, tietosuoja- ja tekijänoikeusasioita.</p>
<p>Eettiset ja esteettiset taidot</p>	<p>toimii työpaikan eettisten ohjeiden ja normien mukaisesti.</p>	<p>työskentelee työpaikan ammattieettisten arvojen ja ohjeiden, esimerkiksi hankintaohjeiden mukaisesti.</p> <p>huolehtii oman työympäristönsä siisteydestä ja toimivuudesta.</p>	<p>työskentelee työpaikan ammattieettisten arvojen ja ohjeiden, esimerkiksi hankintaohjeiden mukaisesti.</p> <p>huolehtii palveluympäristönsä siisteydestä ja toimivuudesta.</p>
<p>Yhteiset painotukset</p>			
<p>Yrittäjäyys</p>	<p>vahvistaa kirjaston yrityskuvaa hyvänä palveluorganisaationa huolellisella työllä aineiston hankinnan ja tiedontallennuksen tehtävissä</p>	<p>vahvistaa kirjaston yrityskuvaa hyvänä palveluorganisaationa huolellisella työllä aineiston hankinnan ja tiedontallennuksen tehtävissä.</p> <p>pyrkii kehittämään omaa työtään.</p>	<p>vahvistaa kirjaston yrityskuvaa hyvänä palveluorganisaationa ja edistää kirjastotoimen kannattavuutta aineiston hankinnan ja tiedontallennuksen tehtävissä huolellisella ja asiantuntevalla työllä.</p> <p>kehittää omaa työtään ja työyhteisöään.</p>

3.1.7 Tiedonhankinta ja tietopalvelu, 10 ov

Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen sisältö:

Tiedonhallinta:

- asiakkaan ja toimeksiannon vastaanottaminen
- tiedonhaku
- asiakkaan opastaminen

Käyttäjäkoulutus:

- käyttäjäkoulutuksen suunnittelu
- käyttäjäkoulutuksen toteuttaminen

Opiskelija keskustelelee asiakkaan tiedontarpeesta. Hän ottaa vastaan tiedonhakupyynnön ja arvioi siihen liittyvän toimintastrategian. Vaativien tiedonhakujen yhteydessä hän ohjaa asiakasta käyttämään kirjaston neuvonta- ja tietopalveluja.

Opiskelija etsii asiakkaalle tietoa kirjaston kokoelmista ja tietoverkoista: Hän noutaa saatavilla olevan aineiston hyllystä tai varaa sen muiden yhteistyö- ja kimppekirjastojen kokoelmista. Tarvittaessa hän paikantaa aineiston muiden kirjastojen kokoelmatietokannoista ja tekee kaukopalvelupalveluun liittyvät toimenpiteet. Tieteellisen ja yrityskirjaston ym. erikoiskirjastojen tietopalvelussa hän huolehtii lehtikierto-, kirjallisuus- ja uutuuspalvelusta.

Opiskelija opastaa asiakasta etsimään, hankkimaan ja arvioimaan tietoa kirjaston ja tietopalvelun manuaalista tiedonlähteistä, tietokannoista ja tietoverkoista. Hän opastaa asiakasta Internetin hyötykäytössä, kuten sähköpostin tai muiden kansalaispalvelujen käyttämisessä ja arvioinnissa, asiakkaan tiedontarpeen mukaisesti. Vaativien tiedonhakujen yhteydessä hän ohjaa asiakasta käyttämään kirjaston neuvonta- ja tietopalveluja.

Opiskelija suunnittelee ja toteuttaa ryhmän jäsenenä käyttäjäkoulutusta ja tiedonhankinnan opetusta erilaisille asiakasryhmille.

Näyttöympäristö

Näyttöympäristönä toimii kirjasto tai tietopalvelu, jossa tiedonhankinnan ja tietopalvelun prosessit voidaan toteuttaa. Jotta näyttö voidaan arvioida asianmukaisesti, toimipaikassa tulee olla ammattitaitoista henkilökuntaa.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Asiakkaan ja toimeksiannon vastaanottaminen ja ohjaaminen eteenpäin	ottaa vastaan asiakkaan tiedonhakupyynnön tu- tussa työympäristössä, esimerkiksi palveluneu- vonnassa tai hyllyttäessä.	ottaa vastaan asiakkaan tiedonhakupyynnön eri- laisissa tilanteissa ja työ- ympäristöissä, esimerkiksi palveluneuvonnassa, hyl-	ottaa vastaan asiakkaan tiedonhakupyynnön ja selvittää tämän tiedontar- vetta sekä toimii erilaisis- sa tilanteissa ja työympä-

Tiedonhaku	<p>etsii tietoa oman kirjaston keskeisistä tiedonlähteistä, kuten kirjallisuudesta ja kokoelmatietokannasta.</p> <p>tekee tarvittaessa kaukopalveluun liittyvät toistuvat käytännön tehtävät.</p>	<p>lyttäessä tai puhelimessa.</p> <p>etsii tietoa keskeisistä kirjaston käytössä olevista tiedonlähteistä, kuten kirjallisuudesta ja tietokannoista.</p> <p>arvioi löydetyn tiedon saatavuutta ja hoitaa tarvittaessa kaukopalvelun käytännön tehtäviä kirjaston käytännön mukaisesti.</p> <p>hoitaa tarvittaessa tietopalvelun jäljenne-, lehtikierto-, kirjallisuus- tai uutuuspalvelutehtäviä.</p>	<p>ristöissä.</p> <p>toimii tiedonhaun eri vaiheissa ja hahmottaa tiedonhaun asiakaspalvelun kokonaisuutena.</p> <p>laatii hakustrategian ja toteuttaa tiedonhaun kirjaston käytössä olevista sekä muista tietokannoista ja tietoverkoista.</p> <p>arvioi tiedon saatavuutta ja hoitaa tarvittaessa kaukopalvelun kirjaston käytännön mukaisesti.</p> <p>hoitaa tarvittaessa tietopalvelun jäljenne-, lehtikierto-, kirjallisuus- ja uutuuspalveluja.</p>
Asiakkaan opastaminen	<p>opastaa asiakasta oman kirjaston kokoelmien ja tietokantojen käytössä.</p> <p>ohjaa asiakkaan käyttämään vaativien ja laajojen tiedonhakujen yhteydessä kirjaston neuvonta- ja tietopalvelua.</p>	<p>opastaa asiakasta kirjaston kokoelmien ja tietokantojen itsenäiskäytössä tämän tarpeen mukaan.</p> <p>opastaa asiakkaan käyttämään vaativien ja laajojen tiedonhakujen yhteydessä kirjaston neuvonta- ja tietopalveluja.</p>	<p>opastaa ja avustaa asiakasta etsimään, hankkimaan ja arvioimaan tietoa suoraan kokoelmista kirjastojärjestelmää käyttäen.</p> <p>ottaa huomioon myös työpaikkansa erityispiirteitä ja opastaa asiakkaan käyttämään vaativien ja laajojen tiedonhakujen yhteydessä tietopalveluorganisaationsa neuvonta- ja tietopalveluja.</p>
Käyttäjäkoulutuksen suunnittelu		suunnittelee käyttäjäkoulutusta asiakasryhmälle.	suunnittelee käyttäjäkoulutusta ja tiedonhankinnan opetusta erilaisille asiakasryhmille.
Käyttäjäkoulutuksen toteuttaminen		toteuttaa tarvittaessa ryhmän jäsenenä suunnitellun koulutuksen.	toteuttaa yksin tai ryhmän jäsenenä suunnitellun koulutuksen.

<p>Työtehtävän hallinta</p> <p>Työvälineiden, työmenetelmien ja materiaalien hallinta</p>	<p>käyttää kirjastojärjestelmää toistuvissa omaan kokoelmaan liittyvissä tiedonhakutehtävissä.</p>	<p>käyttää kirjastojärjestelmää omaan kokoelmaan liittyvissä tiedonhakutehtävissä.</p> <p>käyttää tarvittaessa muita tietokantoja ja muiden kirjastojen kokoelmatietokantoja sekä Internetiä.</p>	<p>käyttää kirjastojärjestelmää omaan kokoelmaan liittyvissä tiedonhakutehtävissä.</p> <p>käyttää monipuolisesti muita tietokantoja ja muiden kirjastojen kokoelmatietokantoja sekä Internetiä.</p>
<p>Työturvallisuus</p> <p>Työturvallisuusohjeiden noudattaminen</p>	<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p> <p>käyttää työssään oikeita työasentoja.</p>	<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p> <p>käyttää oikeita työasentoja tiedonhankintatyön eri vaiheissa.</p>	<p>kehittää työturvallisuutta.</p> <p>kiinnittää huomiota ergonomiaan omassa työskentelyssään ja kehittää työympäristönsä ergonomisia olosuhteita.</p>
<p>Työn perustana olevan tiedon hallinta</p>	<p>käyttää esimerkiksi tietopalvelujärjestelmien ja tiedonhaun logiikan edellyttämiä tietoja ja työpaikan ohjeita yksinkertaisissa ja toistuvissa tiedonhakutilanteissa.</p>	<p>käyttää esimerkiksi tietopalvelujärjestelmien, tiedonhaun logiikan ja tietokantojen edellyttämiä tietoja ja työpaikan ohjeita uusissa ja vaihtelevissa tiedonhakutilanteissa.</p>	<p>käyttää tiedonhaun ja hakutulosten arvioinnin edellyttämiä tietoja monipuolisesti uusissa ja vaihtelevissa tiedonhakutilanteissa ja erilaisissa toimintaympäristöissä.</p>
<p>Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen</p> <p>Oppimistaidot</p> <p>Ongelmanratkaisutaidot</p>	<p>arvioi itseään ja työnsä onnistumista.</p> <p>hakee ohjausta tiedonhaun pulmatilanteissa muulta henkilökunnalta.</p> <p>toimii tiedonhankinnan asiakaspalvelutilanteessa</p>	<p>arvioi itseään ja työtään monipuolisesti.</p> <p>arvioi tiedon oikeellisuutta ja luotettavuutta.</p> <p>pyrkii ratkaisemaan ongelmatilanteet.</p> <p>toimii tiedonhankinnan asiakaspalvelutilanteessa</p>	<p>arvioi itseään monipuolisesti ja selviytyy muuttuvissa tilanteissa.</p> <p>arvioi löytämänsä tiedon oikeellisuutta ja luotettavuutta.</p> <p>ratkaisee ongelmatilanteet asiakaslähtöisesti.</p> <p>toimii tiedonhankinnan asiakaspalvelutilanteessa</p>

Vuorovaikutus- ja viestintätaidot	asiallisesti ja opastaa asiakasta selkeästi esimerkiksi omien kokoelmien käytössä.	kohteliaasti ja kohtaa myös erilaisen asiakkaan asiallisesti. selostaa ja kuvailee tiedonhaun vaiheita ja tiedon saatavuutta asiakkaan tarpeiden mukaan.	asiantuntevasti ja kohtaa erilaisen asiakkaan asiallisesti. kysyy, selostaa ja kuvailee tiedonhaun vaiheita sekä neuvottelee löydetyn tiedon saatavuudesta asiakkaan tarpeiden mukaan. muokkaa tiedonhaussa löytynyttä tietoa käyttökelpoiseksi esimerkiksi uutuusluetteloon.
Eettiset ja esteettiset taidot	noudattaa työpaikan eettisiä ohjeita ja normeja, esimerkiksi salassapitovelvollisuutta.	noudattaa työpaikan eettisiä ohjeita ja normeja.	työskentelee itsenäisesti työpaikan ammattieettisten arvojen ja ohjeiden mukaan.
Yhteiset painotukset			
Yrittäjäyys	hoitaa annetut tehtävät.	hoitaa annetut tehtävät ja osoittaa niissä myös oma-toimisuutta.	hoitaa tiedonhankinnan asiakaspalvelua itsenäisesti, mutta osaa tarvittaessa ohjata asiakkaan kirjaston neuvonta- ja tietopalvelun puoleen. kehittää työtään ja työyhteisöään.
Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta	toimii tutuissa asiakaspalvelutilanteissa ymmärtävästi.	toimii erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan tarpeet huomioiden.	toimii erilaisissa asiakastilanteissa empaattisesti ja tasa-arvoisesti asiakkaan tarpeet ja taustat huomioiden ottaen.

Taloushallinnon koulutusohjelma

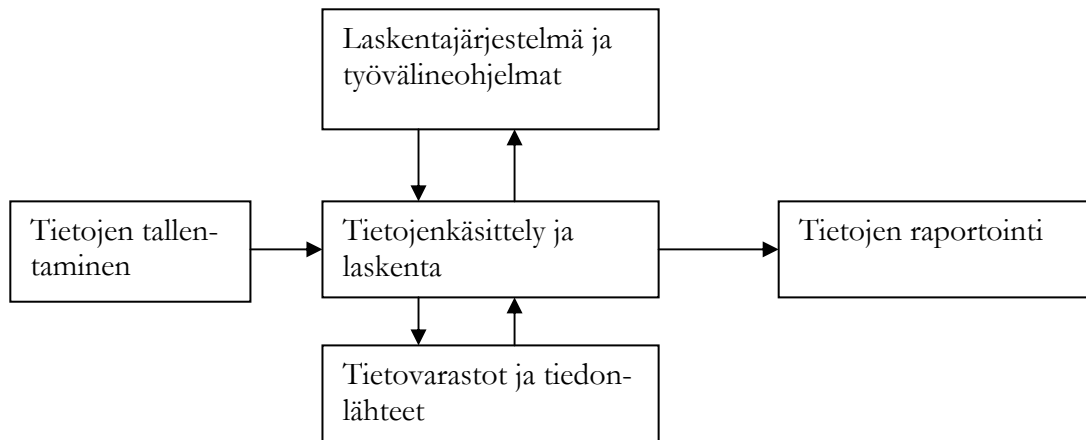
3.1.8 Taloudellisen tiedon tuottaminen, 25 ov

Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen sisältö:

- kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekeminen ja palkkojen laskeminen
- yrityksen toiminnan ja taloudellisen tilan arviointi ja raportointi
- taloushallinnon tietojärjestelmien hyödyntäminen.

Keskeinen osaaminen työprosessina:



Taloushallinnon osajärjestelmä, jonka kautta tietoa syötetään, voi olla jokin tai jotkin seuraavista: varastonvalvonta, tilausten käsittely, laskutus, myyntireskontra, ostotilaukset, ostoreskontra, maksutapahtumat, palkanlaskenta tai muistiotapahtumien, kuten tilinpäätös- ja verotusvientien, hoitaminen.

Tiedon tallentaminen

Opiskelija hoitaa pienen yrityksen jotakin osajärjestelmää, esimerkiksi varastonvalvontaa, tilausten käsittelyä, laskutus-, myynti- ja ostoreskontraa, maksutapahtumia, palkanlaskentaa tai kirjanpitojärjestelmää. Opiskelija lajittelee tositteita ja tiliöi sekä tallentaa tiedot osajärjestelmään sekä päivittää perustietoja, kuten tuotetietoja, asiakastietoja, palkkalajeja tai henkilön perustietoja. Opiskelija tallentaa tilinpäätöksen valmistelutietoja ja kirjanpidon täsmäytystietoja.

Tietojen käsittely ja laskenta

Kirjanpito- ja tilinpäätösehtäviä tai palkanlaskentaa hoitaessaan opiskelija hyödyntää yrityksen taloushallinnon integroitua kokonaisjärjestelmää ja/tai työvälineohjelmia. Opiskelija etsii tietoja olemassa olevista tietovarastoista sekä erilaisista tietolähteistä ja käyttää tiedonhankintamenetelmiä ja asiantuntijapalveluita varsinkin säännösten muuttuessa sekä erilaisissa ongelmatilanteissa. Hän soveltaa tehtävän edellyttämää keskeistä lainsäädäntöä, kuten kirjanpitolakia, osakeyhtiölakia, arvonlisäverolakia ja muita eri verolakeja, sekä palkkahallinnon lainsäädäntöä, organisaation työ- ja työehtosopimuksia ja verohallinnon ohjeita.

Tietojen raportointi

Opiskelija tuottaa ja/tai tulostaa käyttämästään taloushallinnon järjestelmästä tehtävän edellyttämiä tapahtuma- ja muita kirjanpidon tulosteita, kuten tilinpäätöksen, palkkoihin liittyvät kuukausittaiset tilitystiedot sekä viranomaisten vaatimat tilastot, verotettavan tulon laskelman ja veroilmoituksen sekä tarvittavia muita laskelmia, raportteja, tulkintoja ja keskeisimpiä tunnuslukuja päätöksenteon avuksi. Opiskelija arvioi yrityksen toimintaa ja taloudellista tilaa, raportoi niistä yrityksen sisäisille ja ulkoisille asiakkaille sekä neuvottelee heidän kanssaan.

Näyttöympäristö

Opiskelija toimii ulkoisen laskennan tehtävissä. Hän saa tarvitsemansa toiminnan kuvauksen tai hän tutustuu siihen työssäoppimisjaksolla työssäoppimispaikassaan. Opiskelijalla on käytössään esimerkiksi tilikartta, ohjelmat ja tietojenkäsittelylaitteet sekä riittävät ja tarvittavat lähdeaineistot, kuten verolait, sopimukset yms.

Kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekemisessä opiskelijalla on käytössään aitoa aineistoa tositteina, tiliotteina, liitteinä ja muuna aineistona. Lisäksi hänellä on mahdollisuus etsiä tai etsittyä asioita aiemmasta kirjanpidosta ja kirjanpitoaineistosta tai muutoin selvittää tai selvityttää käsittelyn kohteena olevan asian erikoiskysymyksiä.

Palkkahallinnon tehtävien hoitamisessa opiskelijalla on käytössään hänen käsittelyssään olevia asioita koskeva palkkahallinnossa aiemmin syntynyt materiaali, organisaation sisäiset ohjeistukset, viranomaisohjeet ja sopimukset tarvittavilta osin. Palkanmaksua hoitaessaan opiskelija käsittelee esimerkiksi yhden palkanmaksukerran perustiedot ja tavanomaiset tapahtumatiedot sekä hoitaa siihen liittyvän tiedotuksen, tilastot ja tilitykset.

Veroasioita käsiteltäessä opiskelijalla on käytössään edellisen lisäksi tilinpäätösluonnos ja tiedot aiemmista verotuksen valmisteluista ja verotuspäätöksistä sekä lait ja verohallinnon ohjeistukset.

Yrityksen toiminnan taloudellisen tilan arvioinnissa ja raportoinnissa opiskelijalla on oltava edellisten lisäksi mahdollisuus käyttää tarvittaessa raportteja aiemmilta vuosilta sekä tieto mahdollisista muutoksista raportoinnissa.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Tiedon tallentaminen	hoitaa taloushallinnon perustehtäviä, kuten kotimaan laskutusta ja myyntireskontraa ohjeiden mukaisesti.	hoitaa yrityksen tai yhteisön taloushallinnon keskeisen tehtävän, kuten varastonvalvonnan, tilausten käsittelyn, laskutuksen, myynti- ja ostoreskontrat, palkanlaskennan ja kirjanpidon, taloushallinnon tietojärjestelmää hyödyntäen.	hoitaa yrityksen tai yhteisön taloushallinnon keskeisen tehtävän, kuten varastonvalvonnan, tilausten käsittelyn, laskutuksen, myynti- ja ostoreskontrat, palkanlaskennan ja kirjanpidon taloushallinnon tietojärjestelmää hyödyntäen.
Tietojenkäsittely ja laskenta	avustaa palkkahallinnon tehtävissä esimerkiksi tallentaen annettuja tietoja.	hoitaa ohjeiden mukaan palkkahallinnon keskeiset tehtävät ja viranomaisyhteydet.	hoitaa itsenäisesti palkkahallinnon keskeiset tehtävät ja viranomaisyhteydet.
	hoitaa pienen yrityksen (jossa on korkeintaan kymmeniä tositteita vuodessa) kirjanpidon ja avustaa tilinpäätöksen laatimisessa esimerkiksi laatimalla tase-erittelyjä.	hoitaa pienen yrityksen tai yhteisön kirjanpidon sekä laatii ohjeiden tai aiemman mallin mukaan tilinpäätöksen nykyaikaisista tietotekniikkaa hyödyntäen.	hoitaa itsenäisesti pienen yrityksen kirjanpidon sekä laatii tilinpäätöksen nykyaikaisista tietotekniikkaa hyödyntäen.
	laskee pienen yrityksen verotettavan tulon.	laskee pienen yrityksen verotettavan tulon määrän ja aikaisemman mallin mukaan etsii tietoja ve-	laskee yrityksen verotettavan tulon määrän ja selvittää tämän perusteella yritystoiminnan aiheut-

<p>Tietojen raportointi</p>	<p>laskee keskeisimmät yrityksen taloudellista asemaa kuvaavat tunnusluvut.</p> <p>hoitaa palkkoihin liittyvät kuukausittaiset tilitykset.</p> <p>raportoi kirjallisesti keskeisimmistä yrityksen taloudellista asemaa kuvaavista tunnusluvuista.</p>	<p>roilmoitusta varten.</p> <p>laskee tilinpäätöksestä keskeisiä tunnuslukuja.</p> <p>hoitaa palkkoihin liittyvät tilitykset sekä viranomais-ten vaatimat tilastot.</p> <p>tuottaa yrityksen tai yhteisön toiminnan arviointia varten keskeisiä tunnuslukuja.</p> <p>tulostaa järjestelmästä erilaisia taloushallintoon liittyviä raportteja päätöksenteon tueksi.</p>	<p>tamat veroseuraamukset eri yritysmuodoissa sekä tekee yritystoiminnan veroilmoituksen.</p> <p>laskee tilinpäätöksestä keskeisiä tunnuslukuja.</p> <p>hoitaa palkkoihin liittyvät tilitykset sekä viranomais-ten vaatimat tilastot.</p> <p>keskeisten tunnuslukujen perusteella arvioi yrityksen tai yhteisön toimintaa.</p> <p>järjestelmän avulla tuottaa erilaisia taloushallintoon liittyviä raportteja päätöksenteon tueksi.</p>
<p>Työtehtävän hallinta</p> <p>Työvälineiden ja menetelmien hallinta</p>	<p>käyttää työtehtävissään taloushallinnon integroitua järjestelmää ohjeiden mukaan.</p>	<p>hyödyntää työtehtävissään taloushallinnon integroitua järjestelmää ja käyttää taulukkolaskenta-ohjelmaa.</p>	<p>hyödyntää työtehtävissään taloushallinnon integroitua järjestelmää ja käyttää taulukkolaskenta-ohjelmaa, tiedonhankintamenetelmiä sekä muita tarvittavia tietoteknisiä menetelmiä, kuten lomakkeiden hakua ja täydentämistä eri toimijoiden tietokannoista Internetin avulla.</p>
<p>Työturvallisuus</p> <p>Työturvallisuusohjeiden noudattaminen</p>	<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p>	<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p>	<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p>
<p>Työn perustana olevan tiedon hallinta</p>	<p>käyttää voimassa olevia säännöksiä pienen yrityksen kirjanpidon edellyttämässä laajuudessa.</p>	<p>soveltaa työprosessiin liittyvää keskeistä lainsäädäntöä, kuten kirjanpitolakia, osakeyhtiölakia, arvonlisäverolakia ja muita verolakeja.</p>	<p>soveltaa keskeistä lainsäädäntöä, kuten kirjanpitolakia ja -asetusta, osakeyhtiölakia, arvonlisäverolakia ja muita verolakeja.</p>

	käyttää yrityksen ohjeita.	käyttää erilaisia tietolähteitä ja työpaikkaohjaajan apua varsinkin säännösten muuttuessa.	käyttää erilaisia tietolähteitä ja asiantuntijapalveluita varsinkin säännösten muuttuessa sekä erilaisissa ongelmatilanteissa.
Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen			
Oppimistaidot	arvioi omaa työtään.	arvioi ja kehittää omaa työtään.	kehittää omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan.
Ongelmanratkaisutaidot	käyttää asiantuntija-apua ongelmatilanteissa.	käyttää asiantuntija-apua varsinkin säännösten muuttuessa ja erilaisissa ongelmatilanteissa. työskentelee itsenäisesti.	etsii pienen yrityksen taloushallintoon liittyvät voimassaolevat säännökset. käyttää asiantuntijapalveluita varsinkin säännösten muuttuessa ja erilaisissa ongelmatilanteissa. työskentelee oma-aloitteisesti ja itsenäisesti.
Vuorovaikutus- ja viestintätaidot	viestii työssään sisäisten asiakkaiden kanssa, esimerkiksi kysyy neuvoa tai tietoja.	antaa havainnollista ja ymmärrettävää tietoa yrityksen tai yhteisön taloudellisesta tilasta sisäisille asiakkaille.	viestii ja vuorovaikuttaa omassa työssään: antaa havainnollista ja ymmärrettävää tietoa yrityksen tai yhteisön taloudellisesta tilasta sisäisille ja ulkoisille asiakkaille ja markkinoi yritystä.
Yhteistyötaidot	toimii ohjeiden mukaan.	neuvottelee sisäisten asiakkaiden kanssa.	neuvottelee sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden kanssa.
Eettiset ja esteettiset taidot	hoitaa työtehtäviään yrityksen säännösten ja ohjeiden mukaisesti.	työskentelee taloushallinnon eettisten normien mukaisesti ja vastuullisesti.	työskentelee taloushallinnon eettisten normien mukaisesti, vastuullisesti ja luotettavasti.
Yhteiset painotukset			
Kansainvälisyys	käyttää tilinpäätöksen keskeisiä termejä toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä.	tulee toimeen taloushallintoon liittyvissä sisäisissä asiakaspalvelutilanteissa toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä.	käyttää tilinpäätöksen liittyviä keskeisiä termejä ja tulee toimeen taloushallintoon liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa toisella kotimaisella ja yhdellä

<p>Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta</p>	<p>kysyy tarvittaessa lisätietoja.</p>	<p>tuottamansa ja saamansa tiedon perusteella neuvoo ja palvelee sisäisiä asiakkaita omassa työssään.</p>	<p>lä vieraalla kielellä. tuottamansa ja saamansa tiedon perusteella neuvoo ja palvelee sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita omassa työssään.</p>
<p>Yrittäjyys</p>	<p>tekee annetut tehtävät.</p>	<p>työskentelee prosessissa tulostavoitteisesti.</p>	<p>työskentelee tulostavoitteisesti. toimii asiantuntijuusalueellaan ammatinharjoittajana tai yrittäjänä (osaaminen osoitetaan liiketalous ja hallinto - opintokokonaisuuden liiketoimintaprosessin näytön yhteydessä).</p>

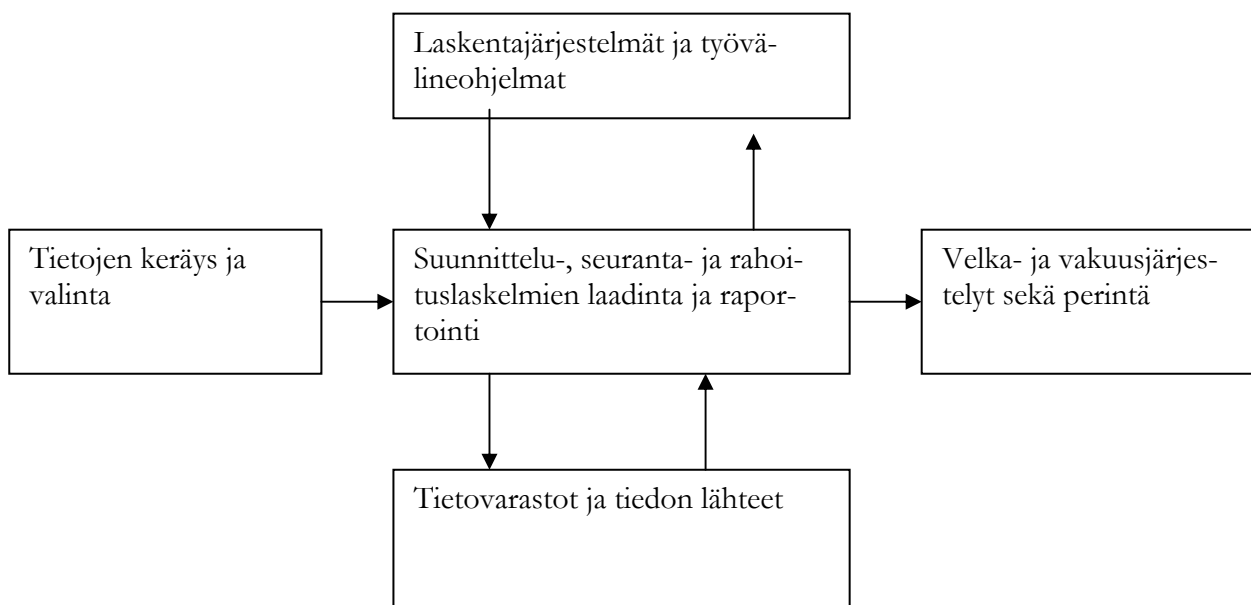
3.1.9 Yrityksen talouden suunnittelu ja seuranta, 15 ov

Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen sisältö:

- budjettien laatiminen ja seuranta sekä vaihtoehtolaskelmien laatiminen
- rahoitussuunnittelu
- velka- ja vakuusjärjestelyiden sekä perintätehtävien hoitaminen.

Keskeinen osaaminen työprosessina:



Taloushallinnon laskelma, jota varten tietoja kerätään, valitaan ja syötetään, voi olla jokin tai jotkin seuraavista: suoritekohtaiset kustannukset ja hinnoittelulaskelma, vaihtoehtolaskelma, investointilaskelma, osabudjetit, pääbudjetit, budjetin seurantaraportti, rahoitusvaihtoehtoarvio, rahoitussuunnitelma, velka- ja vakuusjärjestelyihin liittyvä asiapaperi, saatavalista ja perintäkiri.

Tietojen keräys ja valinta

Opiskelija kerää, muokkaa ja valitsee lähtötietoja laskelmia varten. Tiedot ovat joko taloudellisen tiedon tuottamisen yhteydessä syntyneitä, aiemmista laskelmista saatuja tai muista lähteistä saatuja.

Suunnittelu-, seuranta- ja rahoituslaskelmien laadinta sekä raportointi

Opiskelija käsittelee tietoja ja käyttää taloushallinnon ohjelmia ja/tai työvälineohjelmia. Hän käyttää olemassa olevia tietovarastoja sekä erilaisia tietolähteitä ja toimii yrityksen saatavien perintään annettujen tavoitteiden ja lainsäädännön mukaan.

Opiskelija tuottaa tai tulostaa pienen yrityksen laskelmia, kuten suoritekohtaiset kustannukset ja hinnoittelulaskelmat, vaihtoehtolaskelmat, investointilaskelmat, osabudjetit, pääbudjetit, budjetin seurantaraportit, rahoitusvaihtoehtoarviot ja rahoitussuunnitelmat.

Velka- ja vakuusjärjestelyt sekä perintä

Opiskelija tuottaa tai tulostaa velka- ja vakuusjärjestelyihin liittyviä asiapapereita ja saatavalistoja sekä lähettää perintäkiriä tai osallistuu niiden laadintaan tai tulkintaan.

Näyttöympäristö

Opiskelija toimii sisäisen laskennan tehtävissä. Hän saa käyttöönsä toiminnan kuvauksen tai hän tutustuu siihen työssäoppimisjaksolla työssäoppimispaikassaan. Opiskelija saa tehtävään liittyvät tarvittavat ohjeet.

Opiskelijalla on käytössään tai ainakin saatavissa suullisessa tai kirjallisessa muodossa vaihtoehtolaskelmia, budjettien laatimista ja seuranta, rahoitusta ja velka- ja vakuusjärjestelyjä sekä perintää koskevat toimintaperiaatteet ja ohjeistus. Lisäksi hänellä on käytössään sisäisen laskennan tilikartta, kirjanpidon ja sisäisen laskennan tiedot tarvittavilta osin sekä ohjelmat ja tietojenkäsittelylaitteet ja tarvittavat lähdeaineistot, kuten lait, sopimukset tms.

Vaihtoehtolaskelmien laadintaa varten opiskelijalla on täsmällinen ohjeistus, tarvittavat lähtötiedot ja taulukkolaskentaohjelma tai muu vastaava ohjelma.

Budjettien laatimista ja seuranta varten opiskelijalla on budjetointiperiaatteet ja eräkohtaiset tiedot sekä aiemmat seurantatiedot ja laskentaohjelma, kuten taulukkolaskentaohjelma tai budjetointiohjelma.

Rahoituksen suunnittelun hoitamista varten opiskelija saa tavoitteet, jotka käsittävät yrityksen käytettävissä olevat rahoitusvaihtoehdot ja niiden käyttöön liittyvät yrityksen itsensä ja rahoittajien asettamat reunaehdot sekä lisäksi yrityksen keskipitkän ajanjakson suunnitelmat.

Velka- ja vakuusjärjestelyiden ja perintätehtävien hoitamista varten opiskelijalla on yrityksen menettelytapaohjeet.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Tietojen keräys ja valinta	kerää annettujen ohjeiden mukaan taloudellisen tiedon tuottamisessa syntyneitä tietoja.	kerää ja valitsee taloudellisen tiedon tuottamisessa syntyneitä laskelman vaatimia tietoja.	kerää ja valitsee taloudellisen tiedon tuottamisessa syntyneitä laskelman vaatimia tietoja ja etsii täydentäviä tietoja.
Suunnittelu-, seuranta- ja rahoituslaskelmien laadinta ja raportointi	<p>osallistuu budjettien laadintaan ja seurantaraporttien tuottamiseen esimerkiksi laskemalla tietoja ohjeiden mukaan.</p> <p>avustaa erilaisten vaihtoehtolaskelmien laadinnassa.</p> <p>osallistuu pienen yrityksen rahoitussuunnitteluun esimerkiksi laskien tietoja.</p>	<p>laskee ohjeiden mukaan pienessä yrityksessä aiheutuvat suoritekohtaiset kustannukset ja hinnoittelee tämän perusteella pienen valmistustoimintaa harjoittavan yrityksen tuotteet.</p> <p>laatii ohjeiden mukaan keskeiset osabudjetit ja sovittaa ne yhteen rahoitusbudjetiksi, tulosbudjetiksi ja tase-ennusteeksi sekä laatii seurantaraportteja annettujen ohjeiden mukaisesti.</p> <p>tuottaa ohjeiden mukaan vaihtoehtolaskelmia.</p> <p>selvittää ohjeiden mukaan rahan lähteet ja käytön, tarkistaa ajoittumisen sekä laatii ohjeiden mukaan rahoitus- ja maksuvalmiusbudjetit annettujen tavoitteiden mukaan.</p> <p>osallistuu pienen yrityksen rahoitussuunnitteluun tehden vaihtoehtoisia laskelmia.</p>	<p>laskee pienessä yrityksessä aiheutuvat suoritekohtaiset kustannukset ja tämän perusteella hinnoittelee pienen valmistustoimintaa harjoittavan yrityksen tuotteen kannattavasti.</p> <p>laatii yrityksen keskeiset osa- ja pääbudjetit sekä seurantaraportteja annettujen ohjeiden mukaisesti.</p> <p>tuottaa edellisten perusteella päätöksenteon tueksi erilaisia vaihtoehtolaskelmia, kuten hinnoittelu- ja investointilaskelmia.</p> <p>arvioi eri rahoitusvaihtoehtojen kustannuksia ja sopivuutta yrityksen eri tilanteisiin; tuntee yleisimmät rahoitusmuodot ja niihin liittyvät riskit.</p> <p>hoitaa pienen yrityksen rahoitussuunnittelua annettujen tavoitteiden mukaan.</p>

Velka- ja vakuusjärjestelyt sekä perintä	avustaa velka- ja vakuusjärjestelyjen hoitamisessa esimerkiksi etsimällä osoite- ja muita yhteystietoja. hoitaa yrityksen saatavien perintää esimerkiksi lähettämällä muistutuksia ohjeiden mukaan.	hoitaa velka- ja vakuusjärjestelyihin liittyviä keskeisiä, toistuvia tehtäviä yrityksen ohjeistuksen mukaan, esimerkiksi täyttää asianomaiset asiapaperit soveltuvilta osin. valmistelee yrityksen saatavien perintää yrityksen ohjeiden, annettujen tavoitteiden ja voimassa olevan lainsäädännön mukaan.	hoitaa velkasuhteeseen ja vakuusjärjestelyihin liittyvät keskeiset, toistuvat tehtävät. hoitaa yrityksen tai yhteisön saatavien perintää yrityksen ohjeiden, annettujen tavoitteiden ja voimassa olevan lainsäädännön mukaan.
Työtehtävän hallinta Työvälineiden ja menetelmien hallinta	käyttää laskelmissa taulukkolaskentaohjelmaa.	käyttää yrityksen talouden suunnittelun ja seurannan atk-ohjelmia ja -laitteita sekä taulukkolaskentaohjelmaa.	käyttää itsenäisesti työhönsä sopivia atk-ohjelmia. käyttää yleisimpiä laskentamenetelmiä ja taulukkolaskennan tavanomaisia toimintoja, kuten funktioita ja kaavioita.
Työturvallisuus Työturvallisuusohjeiden noudattaminen	noudattaa työturvallisuusohjeita.	noudattaa työturvallisuusohjeita.	noudattaa työturvallisuusohjeita.
Työn perustana olevan tiedon hallinta	käyttää vaihtoehtolaskelmien käyttöön liittyviä peruslaskutoimituksia. käyttää annettuja perintäohjeita.	käyttää työssään yleisimpiä laskentaperiaatteita. tarkistaa selvissä tapauksissa asiakkaan luottotiedot ja limiitin. soveltaa yleisimpiä rahoitusmuotoja. soveltaa perintään liittyvää voimassa olevaa lainsäädäntöä.	käyttää työssään yleisimpiä laskentaperiaatteita. tarkistaa selvissä tapauksissa asiakkaan luottotiedot, limiitin ja vakuustiedot. soveltaa yleisimpiä rahoitusmuotoja tiedostaen niihin liittyvät riskit. soveltaa perintään liittyvää voimassa olevaa lainsäädäntöä.

	käyttää osa- ja pääbudjetin perusrakennetta.	soveltaa osa- ja pääbudjettien perusrakennetta.	soveltaa osa- ja pääbudjettien perusrakennetta.
Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen			
Ongelmanratkaisutaidot		valitsee tietoja vaihtoehtolaskelmiin olemassa olevista tiedoista.	valitsee tietoja vaihtoehtolaskelmiin olemassa olevista tiedoista ja täydentää tietoja tarvittaessa.
Eettiset ja esteettiset taidot	hoitaa ohjeiden mukaan yrityksen tai yhteisön saatavien perintää voimassa olevan lainsäädännön mukaan.	hoitaa ohjeiden mukaan yrityksen tai yhteisön saatavien perintää voimassa olevan lainsäädännön mukaan.	hoitaa yrityksen tai yhteisön saatavien perintää voimassa olevan lainsäädännön mukaan.
Yhteiset painotukset			
Yrittäjyys	hoitaa yrityksen saatavien perintää ohjeiden mukaan.	hoitaa saatavien perintää annettujen tavoitteiden mukaisesti.	hoitaa saatavien perintää annettujen tavoitteiden mukaisesti.
Kuluttajaosaaminen	avustaa velka- ja vakuusjärjestelyiden hoitamises- sa.	hoitaa avustettuna velkasuhteeseen ja vakuusjärjestelyihin liittyvät keskeiset, toistuvat tehtävät.	hoitaa velkasuhteeseen ja vakuusjärjestelyihin liittyvät keskeiset, toistuvat tehtävät.

Toimistopalvelun ja tietohallinnon koulutusohjelma

3.1.10 Tietohallinto, 15 ov

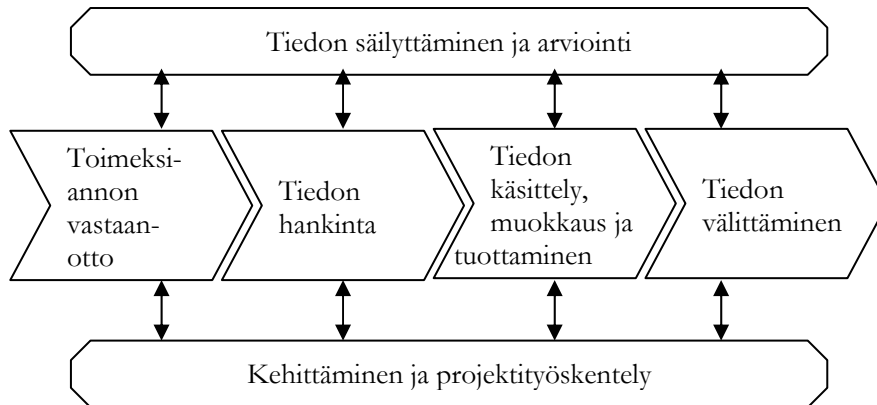
Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen sisältö:

- informaation käsittely
- asiakaspalvelu.

Näytössä opiskelija palvelee sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita: hän vastaanottaa toimeksiannon, hankkii, käsittelee ja muokkaa sekä välittää yrityksen tai yhteisön tietoja. Prosessiin kuuluu myös toiminnan seuranta, arviointi ja kehittäminen. Näyttö voi olla suullista tai kirjallista informaatiota, joka on muokattu tiettyä tarvetta varten. Muotona voi olla graafinen esitys, asiakirja, taulukko, raportti, paperi- tai digitaalijulkaisu tms. Työsuorituksessa näkyy tietämys standardeista, laeista, asetuksista, määräyksistä, sopimuksista, lisensseistä, tekijänoikeuksista ja tietoturvallisuudesta. Asiakas voi olla joko sisäinen tai ulkoinen. Käytettävä kieli voi tietyissä vaiheissa suomen lisäksi tai sijasta olla ruotsi, englanti tai jokin muu kieli.

Informaation käsittelyn ja asiakaspalvelun työprosessi



Prosessissa palvellaan päätöksentekoa, suunnittelua, valmistelua, seuranta, projektinhallintaa, omistaja- ja viranomaisyhteistyötä ym.

Opiskelija vastaanottaa asiakkaan kirjallisen tai suullisen toimeksiannon. Hän hoitaa palvelutiskiä, puhelinliikennettä ja postin käsittelyä. Hän ottaa vastaan viestejä eri viestimien kautta tai jostakin tiedonhallinnan ohjelmasta, tekee varauksia ym.

Opiskelija hankkii tietoja julkisista tai yksityisten palveluntarjoajien tietovarastoista tai organisaation omista tietovarastoista. Hän voi tehtävänannon mukaisesti tehdä kyselylomakkeen (myös sähköiseen muotoon) ja lähettää sen kohderyhmälle sekä kerätä vastaukset. Hän voi suorittaa haastatteluja. Opiskelija kerää tietoa, tallentaa ja dokumentoi sitä vaaditulla tavalla, hän käyttää tietoverkkoja ja niiden tiedonhakuohjelmia, kirjastojen tietopalveluja, arkistoja ja/tai organisaation erilaisia tietojärjestelmiä. Hän voi kääntyä eri asiantuntijoiden puoleen tiedon saamiseksi.

Opiskelija käsittelee, muokkaa ja tuottaa tietoa. Hän luokittelee ja luettelee tietoa, käsittelee kyselyyn saapuneet vastaukset, tekee laskelmia, laatii tilastoja ja taulukoita sekä erilaisia kirjallisia raportteja ja muita asiakirjoja organisaation ja sen asiakkaiden tarpeisiin.

Opiskelija välittää tietoa. Hän raportoi tiedon suullisesti tai kirjallisesti, esittelee organisaatiota vierailijoille tai esimerkiksi uudelle työntekijälle, opastaa tarvittaessa omalla asiantuntijuusalueellaan, hoitaa asiakirjojen postituksen, välittää tietoja puhelimitse tai sähköisesti; päivittää tietojärjestelmää ja siirtää tietoja järjestelmästä toiseen.

Opiskelija arvioi hankkimansa tiedon luotettavuutta ja oikeellisuutta ja säilyttää sitä. Hän muun muassa tallentaa tietoa tietojärjestelmään, arkistoi tietoa ja ylläpitää kalenteria.

Opiskelija kehittää ja suunnittelee tietohallintoa sekä ylläpitää ja täydentää tietojärjestelmää. Hän kerää palautetietoa, arvioi ja kehittää työtään. Hän avustaa organisaation tietojärjestelmien kehittämistä käyttäjän kannalta.

Näyttöympäristö

Näyttöympäristönä on työssäoppimispaikka tai muu työpaikka (yritys, julkinen organisaatio tai yhdistys). Näyttöympäristölle asetettavat vaatimukset vaihtelevat opiskelijan asettaman tavoitetasen mukaan. Opiskelijalla tulee olla käytettävissään toimiston työvälineohjelmia ja erilaisia tietojärjestelmiä. Hänellä tulee olla mahdollisuus käyttää organisaation sisäisiä ja ulkoisia tietoverkkoja.

Näyttöympäristössä tulee olla mahdollista osoittaa osaaminen yhteistyössä työtoverien kanssa ja kiitettävässä suorituksessa myös aidoissa asiakastilanteissa asiakkaiden kanssa.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Informaation käsittely ja asiakaspalvelu			
Toimeksiannon vastaanotto	ottaa tehtävän vastaan.	ottaa tehtävän vastaan asiakaslähtöisesti ja osaa kysyä neuvoa.	ottaa tehtävän vastaan asiakaslähtöisesti ja osaa toimia itsenäisesti.
Tiedon hankinta	hankkii tietoa annettujen ohjeiden mukaisesti, esimerkiksi valmiiksi ehdotettujen hakusanojen avulla.	hankkii tietoa annetun tehtävän mukaisesti.	hankkii tietoa monipuolisista tietolähteistä itsenäisesti ja tehokkaasti.
Tiedon käsittely, muokaus ja tuottaminen	muokkaa työssään tarvitsemaansa tietoa annettujen ohjeiden, esimerkiksi mallin mukaan.	käsittelee ja muokkaa työhönsä liittyvää tietoa ja pyytää neuvoa tarvittaessa.	käsittelee, muokkaa ja tuottaa työhön liittyvää tietoa itsenäisesti.
Tiedon välittäminen	esittää kirjallisesti ja suullisesti työhönsä liittyviä tultuja asioita.	esittää ja tuottaa omaan työhönsä liittyvään tietoon perustuvaa kirjallista ja suullista materiaalia.	esittää ja tuottaa omaan työhönsä liittyvää kirjallista ja suullista materiaalia ottaen huomioon tietoturvan ja tietosuojalainsäädännön.
Tiedon säilyttäminen ja arviointi	tallentaa tietoa tietojärjestelmään mallin mukaan.	tallentaa tietoa tietojärjestelmään ja arkistoi.	tallentaa ja arkistoi tietoja. syöttää tietoa ja lajittelee tietojärjestelmien aineistoa esimerkiksi taloushallinnon ja logistisiin järjestelmiin.
Kehittäminen ja projektityöskentely	osallistuu ryhmän jäsenenä organisaation tietojärjestelmän kehittämiseen, kuten ylläpitoon, ottamalla varmuuskopioita.	osallistuu ryhmän jäsenenä organisaation tietojärjestelmän kehittämiseen, kuten ylläpitotehtäviin.	kehittää ja suunnittelee tietohallintoa, esimerkiksi tiedostojen hallintajärjestelmää. ylläpitää ja täydentää tietojärjestelmiä käyttäjän

		työskentelee projekteissa ryhmän jäsenenä.	kannalta. työskentelee projekteissa ryhmän jäsenenä.
Työtehtävän hallinta Työvälineiden ja menetelmien hallinta	<p>käyttää työssään ainakin yhtä tietojärjestelmää muutaman malliviennin jälkeen.</p> <p>käyttää annettujen ohjeiden mukaisesti organisaation sisäisiä tietovarastoja ja viestintävälineitä, kuten sähköpostia ja faksia.</p> <p>käyttää esimerkiksi taulukkolaskentaohjelmaa mallin mukaan ja ottaa huomioon tietoturvan, kuten varmuuskopioinnin ja virustorjunnan.</p>	<p>käyttää työssään esimerkiksi taloushallinnon tietojärjestelmää.</p> <p>käyttää työssään viestintävälineitä, julkisia ja organisaation omia tietokantoja sekä arkistoja.</p> <p>käyttää taulukkolaskentaohjelmaa laatiessaan tilastoja, taulukoita ja tilannekatsauksia ja noudattaa organisaation laatimia tietoturvaohjeita.</p>	<p>käyttää sujuvasti organisaation tietojärjestelmiä, kuten taloushallinnon tietojärjestelmää ja logistista järjestelmää.</p> <p>käyttää viestintävälineitä, julkisia ja organisaation omia tietokantoja sekä arkistoja.</p> <p>käyttää taulukkolaskentaohjelmaa itsenäisesti laatiessaan tilastoja, taulukoita ja tilannekatsauksia ja noudattaa organisaation laatimia tietoturvaohjeita.</p>
Työturvallisuus Työturvallisuusohjeiden noudattaminen	<p>noudattaa työssään työturvallisuusohjeita toimissaan työyhteisön jäsenenä.</p>	<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p> <p>noudattaa tietoturvaohjeita ja muita oikeudellisia määräyksiä.</p>	<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p> <p>noudattaa tietoturvaohjeita ja muita oikeudellisia määräyksiä.</p>
Työn perustana olevan tiedon hallinta	<p>hallitsee tietotekniikan perusteet, ohjelmien käytön ja niiden peruskäsitteet.</p> <p>soveltaa tietoturvasta esimerkiksi varmuuskopioinnin ja virustorjunnan periaatteita.</p>	<p>hallitsee tietotekniikan perusteet, ohjelmien käytön ja niiden peruskäsitteet.</p> <p>soveltaa tietoturvasta esimerkiksi varmuuskopioinnin ja virustorjunnan periaatteita sekä mui-</p>	<p>hallitsee tietotekniikan ja ohjelmien käytön sekä alan peruskäsitteet.</p> <p>soveltaa perustietojaan eri tietojärjestelmien välillä ja tuntee tietovirtojen kulun.</p> <p>soveltaa tietoturvasta esimerkiksi varmuuskopioinnin ja virustorjunnan periaatteita sekä mui-</p>

		<p>ta asiakirjoihin liittyviä oikeudellisia määräyksiä, kuten taloushallinnon tositteiden säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä sekä rekistereitä koskevia tietosuojamääräyksiä.</p>	<p>ta asiakirjoihin liittyviä oikeudellisia määräyksiä, kuten taloushallinnon tositteiden säilytysaikoihin liittyviä määräyksiä sekä rekistereitä koskevia tietosuojamääräyksiä.</p> <p>hallitsee sähköisen viestinnän ominaisuuksia, jotta voi hankkia ja antaa toimeksiantajan tarvitsemaa tietoa tai lähettää esimerkiksi materiaalia sähköisessä muodossa.</p>
	<p>palvelee sisäisiä asiakkaita asiakaspalvelun toimintaperiaatteiden mukaisesti.</p> <p>käyttää työssään esimerkiksi taloushallinnon tietojärjestelmän tietovirtoja ja käsitteitä.</p> <p>laskee taulukkolaskentaohjelmalla peruslaskutoimituksia.</p>	<p>palvelee organisaation sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti.</p> <p>käyttää työssään esimerkiksi taloushallinnon tietojärjestelmän tietovirtoja ja käsitteitä.</p> <p>ratkaisee taulukkolaskentaohjelmalla laskutoimituksia tietojärjestelmän tarpeisiin (esimerkiksi yhteiskäyttö taloushallinnon ohjelman ja taulukkolaskentaohjelman välillä).</p>	<p>palvelee organisaation sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti.</p> <p>käyttää työssään esimerkiksi taloushallinnon tietojärjestelmän tietovirtoja ja käsitteitä.</p> <p>ratkaisee itsenäisesti taulukkolaskentaohjelmalla laskutoimituksia tietojärjestelmän tarpeisiin (esimerkiksi yhteiskäyttö taloushallinnon ohjelman ja taulukkolaskentaohjelman välillä).</p>
<p>Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen</p> <p>Oppimistaidot</p> <p>Ongelmanratkaisutaidot</p>	<p>hankkii tietoa ohjeen mukaan.</p> <p>hakee apua ongelmatilanteissa.</p>	<p>hankkii tarvitsemaansa tietoa.</p> <p>selvittää esimerkiksi sähköisten viestintävälineiden käyttöä.</p> <p>toimii erilaisissa käytännön tilanteissa ja keksii ratkaisuja tietojenkäsittelytilanteissa ja sähköisen viestinnän välineiden käytössä.</p>	<p>hankkii itsenäisesti tarvitsemaansa tietoa.</p> <p>selvittää esimerkiksi sähköisten viestintävälineiden käyttöä.</p> <p>toimii luovasti erilaisissa käytännön tilanteissa ja keksii ratkaisuja tietojenkäsittelytilanteissa ja sähköisen viestinnän välineiden käytössä.</p>

<p>Vuorovaikutus- ja viestintätaidot</p> <p>Yhteistyötaidot</p> <p>Eettiset ja esteettiset taidot</p>	<p>esittää työhönsä liittyviä tuttuja asioita.</p> <p>noudattaa saamiaan ohjeita.</p> <p>noudattaa työaikoja ja työpaikan sääntöjä, kuten vaitiolovelvollisuutta.</p>	<p>arvioi hankkimansa tiedon oikeellisuutta.</p> <p>viestii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä suullisesti että kirjallisesti ja käyttää tietotekniikkaa erilaisissa viestintätilanteissa.</p> <p>noudattaa saamiaan ohjeita ja toimii erilaisten ihmisten kanssa.</p> <p>toimii vastuullisesti ja tehtyjen sopimusten mukaisesti.</p> <p>noudattaa työssään ammattietiikkaa, kuten vaitiolovelvollisuutta ja tietosuoja.</p>	<p>arvioi hankkimansa tiedon luotettavuutta ja oikeellisuutta esimerkiksi tietojen soveltamisessa ja erityistilanteissa.</p> <p>osaa viestiä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa sekä suullisesti että kirjallisesti ja käyttää tietotekniikkaa erilaisissa viestintätilanteissa.</p> <p>kehittää yhteistoimintaa.</p> <p>toimii aktiivisesti ja kannustavasti erilaisissa tilanteissa, esimerkiksi ryhmissä ja sidosryhmien kanssa.</p> <p>toimii vastuullisesti ja tehtyjen sopimusten mukaisesti.</p> <p>noudattaa työssään ammattietiikkaa.</p> <p>huolehtii työympäristönsä viihtyvyydestä.</p>
<p>Yhteiset painotukset</p> <p>Kansainvälisyys</p> <p>Kestävä kehitys</p>	<p>toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.</p> <p>tunnistaa tavanomaiset ongelmajätteet esimerkiksi toimistotyössä ja hallit-</p>	<p>tekee tarvittaessa yhteistyötä eri maista ja kulttuureista tulevien ihmisten kanssa.</p> <p>hoitaa toimialansa tehtäviä myös toisella kotimaisella kielellä.</p> <p>toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.</p> <p>tunnistaa tavanomaiset ongelmajätteet esimerkiksi toimistotyössä ja hallit-</p>	<p>tekee yhteistyötä eri maista ja kulttuureista tulevien ihmisten kanssa.</p> <p>hoitaa toimialansa tehtäviä myös toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.</p> <p>toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.</p> <p>tunnistaa ongelmajätteet ja toimii työssään ympäristövastuullisesti.</p>

Yrittäjyys	see niiden käsittelyn.	see niiden käsittelyn.	selvittää tuotteiden ominaisuuksia ja ympäristövaikutuksia.
Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta	toimii asiakkaan tarpeiden mukaisesti tiedonhankintatilanteessa.	toimii asiakkaan tarpeiden mukaisesti organisaation vuorovaikutustilanteissa. toimii sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden odotusten mukaisesti.	toimii taloudellisesti, yrittäjämäisesti, omaaloitteisesti ja vastuuntuntoisesti. toimii erilaisissa asiakastilanteissa menestyksellisesti. palvelee yrityksen ulkoisia ja sisäisiä asiakkaita heidän yksilölliset tarpeensa huomioon ottaen.
Kuluttajaosaaminen	ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön.	antaa toimiessaan oikeat ja riittävät tiedot ja saattaa aloittamansa tehtävät loppuun asti. ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön ja tietoturvan.	antaa toimiessaan oikeat ja riittävät tiedot ja saattaa aloittamansa tehtävät loppuun asti. ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön ja tietoturvan.
Työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen	ottaa huomioon työympäristönsä ergonomian.	ottaa huomioon työympäristönsä ergonomian sekä edistää työkykyään.	ottaa huomioon työympäristönsä ergonomian sekä edistää työkykyään.

3.1.11 Toimistopalvelut ja ohjelmiston käytön tuki, 25 ov

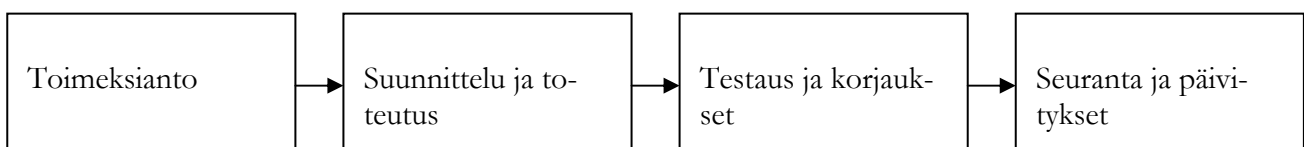
Näytön kuvaus

Opintokokonaisuuden näytöissä esille tuleva keskeinen sisältö:

- toimistopalvelut
- ohjelmiston käytön tuki.

Eri työprosessien näyttö voi olla suullista tai kirjallista informaatiota, joka on muokattu tiettyä tarvetta varten. Näyttö voi olla muodoltaan esimerkiksi graafinen esitys, asiakirja, taulukko, raportti, paperi- tai digitaalijulkaisu. Työssä tarvitaan asiantuntemusta monista erikoisaloista, kuten tietoja standardeista, laeista, asetuksista, määräyksistä, sopimuksista, lisenseistä, tekijänoikeuksista ja tietoturvallisuudesta.

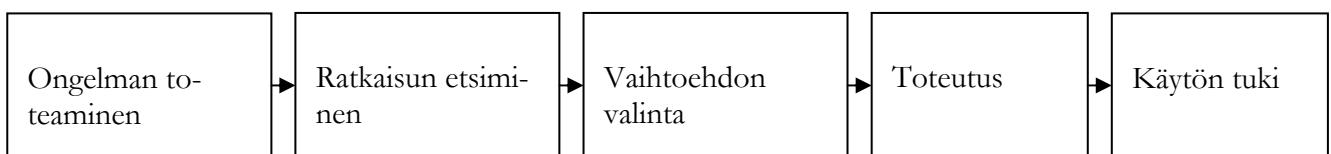
Toimistopalvelu: Asiakirjan ja julkaisun tuottaminen



Opiskelija saa toimeksiannon tai tunnistaa asiakirjan, graafisen esityksen tai julkaisun laatimistarpeen. Julkaisu voi olla esimerkiksi pienimuotoinen esite tai www-sivu organisaation omaan käyttöön. Opiskelija selvittää, mitä tietoja asiakirjaan, esitykseen tai julkaisuun tulee ja luonnostelee sen samalla arvioiden sen toteuttamiseen liittyviä mahdollisuuksia. Hän arvioi, seuraa ja testaa asiakirjan tai julkaisun käyttökelpoisuutta ja tekee siihen tarvittavat korjaukset. Opiskelija tuottaa sen yhteistyössä muiden työyhteisön jäsenten kanssa. Hän huomioi työprosessissaan seuraavia seikkoja: kieli ja tyyli, julkaisun käyttökelpoisuus tarkoitukseensa, asiakirjastandardit, tietoturva-asiat, oikeellisuus ja laillisuus.

Ohjelmiston käytön tuki

Ohjelmiston käytön tuen työprosessi:



Ohjelmiston käytön tuen piiriin kuuluvat organisaation ohjelmistojen päivitys ja laitteiden ylläpito. Tehtävien hoitaminen edellyttää tietotekniikan ja teknologian kehityksen seuraamista. Työasemaan liittyvien laitteiden ja ohjelmistojen ylläpitotyössä tulee ottaa huomioon hankintasopimusehdot, lisenssiehdot ja yrityksen tietoturvasuunnitelman asettamat vaatimukset. Ylläpitoon kuuluu myös esimerkiksi tulostimen värijauheesta, papereista ja muusta materiaalista huolehtiminen.

Opiskelija käyttää tietoteknisiä laitteita ja toimisto-ohjelmia. Hän opastaa ja neuvoo organisaation henkilöstöä laitteistojen ja ohjelmistojen käyttöön liittyvissä, usein esille tulevilla kysymyksissä.

Opiskelija hoitaa organisaation PC-asiantuntijan tehtäviä: hän esimerkiksi hoitaa uusien työasemien käyttöönottoon kuuluvan ohjelmien asentamisen. Opiskelija noudattaa näissä laitteisto- ja ohjelmistoasennuksissa sopimus- ja lisenssimääräyksiä ja organisaation tietoturvasuunnitelmaa. Opiskelija käyttää ongelmanratkaisussa tarvittavan tiedon saamiseksi apunaan suomen- ja englanninkielisiä alan lehtiä, kirjallisuutta sekä digitaalisia tietolähteitä.

Näyttöympäristö

Näyttöympäristö on yritys, julkinen organisaatio tai yhdistys, jossa on näytössä tarvittavat välineet ja jossa tehdään näyttöön liittyviä töitä.

Näyttöympäristössä tulee mahdollista osoittaa osaaminen yhteistyössä työtoverien ja asiakkaiden kanssa. Yrittäjyys voi tulla näytössä esille myös siten, että opiskelija osoittaa erityistä kiinnostusta esimerkiksi julkaisujen tekemiseen ja ehkä kehittyä siinä niin, että voisi toimia tulevaisuudessa itsenäisenä ammatinharjoittajanakin.

Näytön arviointi

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYDYTTÄVÄ (T1)	HYVÄ (H3)	KIITETTÄVÄ (K5)
	Opiskelija	Opiskelija	Opiskelija
Työprosessin hallinta			
Asiakirjan ja julkaisun tuottaminen			
Toimeksianto	ottaa tehtävän vastaan henkilökohtaisen alkuohjauksen mukaisesti.	ottaa tehtävän vastaan asiakaslähtöisesti ja osaa kysyä neuvoa.	ottaa tehtävän vastaan asiakaslähtöisesti ja osaa toimia itsenäisesti.
Suunnittelu ja toteutus	<p>laatii asiakirjapohjia mallin mukaisesti.</p> <p>käyttää organisaation vaatimusten mukaisia asiakirjapohjia.</p> <p>valitsee toimiston työvälineohjelmia tavallisimpiin toimistotehtäviin ohjautusti.</p> <p>laatii pienimuotoisia julkaisuja annettujen ohjeiden mukaisesti.</p>	<p>laatii asiakirjapohjia organisaation vaatimusten mukaan.</p> <p>käyttää toimiston työvälineohjelmia AB-ajokorttia vastaavilla taidoilla.</p> <p>soveltaa työtehtäviinsä organisaation sisäistä ja ulkoista verkkoa ohjautusti.</p> <p>laatii pienimuotoisia julkaisuja.</p>	<p>laatii asiakirjapohjia organisaation vaatimusten mukaan itsenäisesti.</p> <p>käyttää toimiston työvälineohjelmia AB-ajokorttia vastaavilla taidoilla ja soveltaa taitojaan tehokkaasti organisaation tarpeisiin.</p> <p>soveltaa työtehtäviinsä organisaation sisäistä ja ulkoista verkkoa itsenäisesti.</p> <p>laatii pienimuotoisia julkaisuja, kuten esitteitä ja www-sivustoja ottaen huomioon tekijänoikeuden.</p>
Testaus ja korjaukset	tekee korjauksia henkilökohtaisen neuvonnan avustuksella.	arvioi työnsä tulosta ja tekee tarvittavat muutokset ja korjaukset.	arvioi työnsä tuloksia ja tekee muutoksia ja korjauksia itsenäisesti.
Seuranta ja päivitykset	päivittää työnsä tuloksia henkilökohtaisen ohjauksen mukaan.	seuraa työnsä tulosten toimivuutta ja osaa päivittää muuttuneita tietoja.	kehittää oman työpisteesä toimistotehtäviä. tekee omatoimisesti muitakin kuin annettuja tehtäviä, kehittää toimiston asiakirjapohjia ja päivittää Internet-sivuja.
Ohjelmiston käytön tuki	ottaa tehtävän vastaan.	ottaa tehtävän vastaan.	ottaa tehtävän vastaan.

Ongelman toteaminen	ratkaisee ongelman henkilökohtaisesti ohjattuna.	selvittää ongelman ratkaisun saamiensa ohjeiden ja ohjekirjojen avulla.	selvittää ongelmatilanteet itsenäisesti ja tehokkaasti.
Ratkaisun etsiminen	tekee laitteisto- ja ohjelmistovertailuja ohjatusti annetuilla kriteereillä.	tekee laitteisto- ja ohjelmistovertailuja annetuilla kriteereillä.	tekee tarvittavat laitteistojen ja ohjelmistojen hankintaehdotukset omaan työpisteeseensä.
Vaihtoehdon valinta	opastaa tutussa aiheessa ja laatii lyhyen kirjallisen ohjeen.	opastaa ohjelmien käytössä ja osaa laatia kirjallisen ohjeen.	opastaa ohjelmien käytössä ja tavanomaisissa ongelmatilanteissa ja laatii kirjallisia ohjeita.
Toteutus	tekee ohjelmistojen perusasennukset ja päivitykset ohjeen mukaan.	asentaa ja ylläpitää työasemaa ja oheislaitteita.	asentaa ja ylläpitää työasemaa ja oheislaitteita itsenäisesti ja ratkaisee yleisimpiä tietoteknisiä ongelmia.
Käytön tuki		toimii organisaation tietoturvasuunnitelman mukaisesti. laatii tarjouspyyntöjä.	toimii organisaation tietoturvasuunnitelman mukaisesti. laatii tarjouspyyntöjä ja vertailee eri vaihtoehtoja.
Työtehtävän hallinta Työvälineiden ja menettelmien hallinta	käyttää työssään ohjattuna toimiston työvälineohjelmia, kuten tekstinkäsittelyä, taulukkolaskentaa ja www-sivustojen tekemisessä tarvittavia ohjelmia. käyttää sekä painettuja että sähköisiä sanakirjoja annettujen ohjeiden mukaan.	käyttää työssään toimiston laitteita ja toimiston työvälineohjelmia, kuten tekstinkäsittelyä, taulukkolaskentaa, esitysgrafiikkaa, kuvankäsittelyä ja www-sivustojen tekemisessä tarvittavia ohjelmia. käyttää sekä painettuja että sähköisiä sanakirjoja. hyödyntää erilaisia tietolähteitä, esimerkiksi ohjekirjoja.	käyttää asiakirjoja ja julkaisuja laatiessaan monipuolisesti toimiston työvälineohjelmia ja laitteita, kuten tekstinkäsittelyä, taulukkolaskentaa, esitysgrafiikkaa, kuvankäsittelyä ja www-sivustojen tekemisessä tarvittavia ohjelmia. käyttää sujuvasti sekä painettuja että sähköisiä sanakirjoja. hyödyntää monipuolisesti erilaisia tietolähteitä ja soveltaa tietoja työhönsä.
Työturvallisuus Työturvallisuusohjeiden noudattaminen	noudattaa alansa työturvallisuusohjeita.	tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaarat.	tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaarat.

		<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p> <p>noudattaa tietoturvaohjeita ja muita oikeudellisia määräyksiä.</p>	<p>noudattaa työturvallisuusohjeita.</p> <p>huolehtii omasta ja työtovereiden turvallisuudesta eri tilanteissa.</p> <p>noudattaa tietoturvaohjeita ja muita oikeudellisia määräyksiä.</p>
Työn perustana olevan tiedon hallinta	<p>käyttää tavallisia toimiston työvälineohjelmia.</p> <p>tekee tarvittavan asiakirjan tai julkaisun mallin mukaan.</p> <p>käyttää ohje- ja sanakirjoja.</p>	<p>käyttää toimiston työvälineohjelmia ja työhön liittyviä käsitteitä.</p> <p>tekee ohjeiden ja asiakirjastandardien mukaisia asiakirjoja ja julkaisuja.</p> <p>käyttää ohje- ja sanakirjoja.</p>	<p>käyttää toimiston työvälineohjelmia ja osaa yhdistää tietoja eri ohjelmistojen välillä.</p> <p>soveltaa asiakirjastandardeja.</p> <p>käyttää ja soveltaa ohje- ja sanakirjoja.</p>
Kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen			
Oppimistaidot	<p>toimii tutussa ympäristössä ja käyttää omaksumiaan taitoja usein toistuvissa tilanteissa.</p>	<p>hankkii ja järjestää tarvitsemaansa tietoa ja soveltaa aiemmin opittua vastaavissa tehtävissä.</p>	<p>hankkii, järjestää ja arvioi tarvitsemaansa tietoa sekä soveltaa aiemmin opittua muuttuvissa tilanteissa.</p> <p>työskentelee joustavasti uusissa tilanteissa, myös silloin, jos tehtävä on ongelmallinen.</p> <p>seuraa toimistoalan kehitystä ja osaa toteuttaa uudistuksia työssään.</p>
Ongelmanratkaisutaidot	<p>hakee apua ongelmatilanteissa.</p>	<p>toimii erilaisissa käytännön tilanteissa ja keksii ratkaisuja työvälineohjelmien käytössä.</p>	<p>toimii erilaisissa tilanteissa ja keksii ratkaisuja eri ohjelmien käytössä.</p>
Vuorovaikutus- ja viestintätaidot	<p>esittää työhönsä liittyviä tultuja asioita.</p>	<p>esittelee työnsä tuloksia ja ottaa vastaan muutosehdotuksia.</p>	<p>esittelee suullisesti ja kirjallisesti työnsä tuloksia ja ottaa palautteen vastaan rakentavasti.</p>

<p>Yhteistyötaidot</p> <p>Eettiset ja esteettiset taidot</p>	<p>noudattaa saamia ohjeita.</p>	<p>noudattaa saamia ohjeita.</p> <p>toimii erilaisten ihmisten kanssa ja ottaa muut ihmiset huomioon.</p> <p>noudattaa työssään ammattietiikkaa.</p> <p>huolehtii työympäristönsä viihtyisyydestä..</p>	<p>toimii vastuullisesti ja tehtyjen sopimusten mukaisesti.</p> <p>noudattaa työssään ammattietiikkaa.</p> <p>huolehtii työympäristönsä viihtyisyydestä.</p>
<p>Yhteiset painotukset</p> <p>Kansainvälisyys</p> <p>Kestävä kehitys</p> <p>Yrittäjyys</p> <p>Laadukas ja asiakaslähtöinen toiminta</p>	<p>tulkitssee kirjoitettua englannin kieltä apuneuvojen avulla sekä osaa toimia sisällön edellyttämällä tavalla.</p> <p>toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti, tunnistaa tavanomaiset ongelmajätteet esimerkiksi toimistotyössä ja hallitsee niiden käsittelyn.</p> <p>toimii organisaation toimintaperiaatteen mukaisesti.</p>	<p>tekee yhteistyötä eri maista ja kulttuureista tulevien ihmisten kanssa.</p> <p>tulkitssee kirjoitettua englannin kieltä ja toimii sisällön edellyttämällä tavalla.</p> <p>toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti, tunnistaa tavanomaiset ongelmajätteet esimerkiksi toimistotyössä ja hallitsee niiden käsittelyn.</p> <p>toimii organisaatiossa sisäisen yrittäjyyden periaatteiden mukaisesti.</p> <p>osaa ottaa huomioon sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden odotukset ja toimii niiden mukaan.</p>	<p>ratkaisee yleisimpiä tietoteknisiä ongelmia hyödyntämällä erilaisia tietolähteitä myös englannin kielellä.</p> <p>tekee yhteistyötä eri maista ja kulttuureista tulevien ihmisten kanssa.</p> <p>hoitaa toimialansa tehtäviä myös toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.</p> <p>toimii kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti, tunnistaa ongelmajätteet ja toimii työssään ympäristövastuullisesti.</p> <p>selvittää tuotteiden ominaisuuksia ja ympäristövaikutuksia.</p> <p>toimii omalla asiantuntijuusalueellaan ammatinharjoittajana.</p> <p>toimii erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä menestyksellisesti ja palvelee yrityksen ulkoisia ja sisäisiä asiakkaita heidän yksilölliset tarpeensa huomioon ottaen.</p>

<p>Kuluttajaosaaminen</p>	<p>ottaa huomioon tekijänoikeudet.</p>	<p>antaa toimiessaan oikeat ja riittävät tiedot ja saattaa aloittamansa tehtävät loppuun asti.</p>	<p>antaa toimiessaan oikeat ja riittävät tiedot ja saattaa aloittamansa tehtävät loppuun asti.</p>
<p>Työsuojelusta ja terveydestä huolehtiminen</p>	<p>ottaa huomioon työympäristönsä ergonomian.</p>	<p>ottaa huomioon tekijänoikeussäädökset.</p>	<p>ottaa huomioon tekijänoikeussäädökset.</p>
		<p>huolehtii työympäristönsä ergonomiasta sekä edistää työkykyään.</p>	<p>huolehtii työympäristönsä ergonomiasta sekä edistää työkykyään.</p>