

LIIKETALouden PERUSTUTKINNON OPETUSSUUNNITELMA

Asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelma Merkonomi



**Etelä-Karjalan
ammattiopisto**

Näyttötoimikunta hyväksynyt 1.10. 2009
Ammattiopiston rehtori hyväksynyt 7.10.2009
Voimaantulo 1.8.2009
Näyttötoimikunta hyväksynyt muutokset 22.9.2010
Rehtori hyväksynyt muutokset 28.9.2010

LIIKETALOUDEN PERUSTUTKINNON, ASIAKASPALVELUN JA MYYNNIN KOULUTUSOHJELMA, MERKONOMI, TAVOITTEET JA ARVOPERUSTA	5
Tavoitteet	5
Arvoperusta.....	5
AMMATILLISET TUTKINNON OSAT	6
Pakolliset tutkinnon osat	6
Asiakaspalvelu 20 ov	6
Koulutusohjelman pakolliset tutkinnonosat, 40 ov.....	9
Asiakkuuksien hoito ja myyntityö, 20 ov.....	9
Myynnin tukipalvelut 20 ov.....	13
Valinnaiset tutkinnon osat	16
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 10 ov	16
Tuoteneuvonta, 10 ov	19
Paikallisesti toteutettavat tutkinnon osat / Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävä tutkinnon osa	23
Talous- ja toimistopalvelun perusteet 10 ov.....	23
Nykyaisen liike-elämän palvelujen myynti, 10 ov	25
TYÖSSÄOPPIMISEN LAAJUUS TUTKINNON OSITTAIN	27
AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVÄT TUTKINNON OSAT, 20 ov	28
Pakolliset tutkinnon osat	28
Äidinkieli, suomi 4 ov.....	28
Äidinkieli, suomi toisena kielenä	29
Toinen kotimainen kieli ruotsi, 1 ov	30
Vieras kieli, englanti, 2 ov	31
Matematiikka, 3 ov.....	32
Fysiikka ja kemia, 2 ov	33
Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätiето, 1 ov.....	34
Liikunta, 1 ov.....	35
Terveystieto, 1 ov.....	35
Taide ja kulttuuri, 1 ov	36
Valinnaiset tutkinnon osat	37
Ympäristötieto, 4 ov	37
Tieto- ja viestintäteknikka, 4 ov	38
Etiikka, 4 ov.....	39
Kulttuurien tuntemus, 4 ov	40
Psykologia, 4 ov.....	41
Yritystoiminta, 4 ov.....	42
Äidinkieli 5, kirjallisten tehtävien ohjaus 1 ov	43
Toinen kotimainen kieli, ruotsi 2, 1 ov	44
Vieras kieli, englanti 3, 1 ov	45
Terveystieto 2, 1 ov.....	46
Liikunta, 1-4 ov.....	46
Taide ja kulttuuri 2, 1 ov	47
Työelämätiето 1, 1 ov.....	47
VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT, 10 ov AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA	48
KAAVIO TUTKINNON MUODOSTUMINEN	49

LIIKETALOUDEN PERUSTUTKINTO

 Asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelma, pk, merkonomi (120 ov),
 Palveluala, Koulukatu 5, Imatra

TUTKINNON OSAT
1v 2v 3v

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT, 90 ov
Pakolliset tutkinnon osat, 20 ov

 Asiakaspalvelu 20 ov 20
Koulutusohjelman pakolliset tutkinnon osat 40 ov

 Asiakkuuksien hoito ja myyntityö 20 ov 10 10

 Myynnin tukipalvelut 20 ov 13 7
Valinnaiset tutkinnon osat, 20 ov

 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus 10 ov 10

 Tuoteneuvonta 10 ov 10
Paikallisesti toteutettav valinnainen tutkinnon osa 10

 Talous- ja toimistopalvelun perusteet 10 ov 5 5

Nykyisen liike-elämän palvelujen myynti, 10 ov

AMMATITAITOJA TÄYDENTÄVÄT TUTKINNON OSAT, 20 ov
Pakolliset tutkinnon osat, 16 ov

 Äidinkieli, 4 ov 2 1 1

 Toinen kotimainen kieli, 1 ov 1

 Vieras kieli, 2 ov 1 1

 Matematiikka, 3 ov 2 1

 Fysiikka ja kemia, 2 ov 1 1

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

 Liikunta, 1 ov 1

 Terveystieto, 1 ov 1

 Taide ja kulttuuri, 1 ov 1
Valinnaiset tutkinnon osat, 4 ov
2 2

VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT 10 ov
5 5
Yhteensä:
40 40 40

LUKUSUUNNITELMA**LIIKETALOUDEN PERUSTUTKINTO**

Asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelma, pk, merkonomi (120 ov),
Palveluala, Pohjolankatu 10, Lappeenranta

TUTKINNON OSAT	1v	2v	3v
AMMATILLISET TUTKINNON OSAT, 90 ov			
<i>Pakolliset tutkinnon osat, 20 ov</i>			
Asiakaspalvelu 20 ov	20		
<i>Koulutusohjelman pakolliset tutkinnon osat 40 ov</i>			
Asiakkuuksien hoito ja myyntityö 20 ov		11	9
Myynnin tukipalvelut 20 ov		8	12
<i>Valinnainen tutkinnon osa, 10 ov</i>			
Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus 10 ov		3	7
<i>Paikallisesti toteutettava valinnainen tutkinnon osa, 10 ov</i>			
Talous- ja toimistopalvelun perusteet 10 ov	8	2	
<i>Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävä tutkinnon osa, 10 ov</i>			
Nykyaikaisen liike-elämän palvelujen myynti 10 ov	4	6	
AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVÄT TUTKINNON OSAT, 20 ov			
<i>Pakolliset tutkinnon osat, 16 ov</i>			
Äidinkieli, 4 ov	2	1	1
Toinen kotimainen kieli, 1 ov	1		
Vieras kieli, 2 ov	1	1	
Matematiikka, 3 ov	2	1	
Fysiikka ja kemia, 2 ov	1	1	
Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto, 1 ov	1		
Liikunta, 1 ov	1		
Terveystieto, 1 ov		1	
Taide ja kulttuuri, 1 ov	1		
<i>Valinnaiset tutkinnon osat, 4 ov</i>			
	3	1	
VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT 10 ov			
		5	5
Yhteensä:	40	40	40

LIIKETALouden PERUSTUTKINNON, ASIAKASPALVELUN JA MYYNIN KOULUTUSOHJELMA, MERKONOMI, TAVOITTEET JA ARVOPERUSTA

TAVOITTEET

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

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

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

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

Liiketalouden perustutkinnon suorittanut osaa ottaa huomioon työn turvallisuuden sekä työkyvyn edistämisen. Hän on ympäristötietoinen, mikä edellyttää tuotteen elinkaariajattelun huomioonottamista ja kykyä vastata asiakkaan esittämiin kysymyksiin tuotteen ympäristöystävällisyydestä.

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

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

Lisäksi ammatillisessa peruskoulutuksessa tulee tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintojen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä tukea elinikäistä oppimista (L630/98 5 §).

ARVOPERUSTA

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

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

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

Yhteiskunnallisen vastuun periaatteisiin kuuluu, että yritys toimii vastuullisesti ja noudattaa eettisesti hyväksytyjä periaatteita kaikissa teoissaan niin työyhteisössään kuin yhteistyökumppaneiden kanssa. Lisäksi yritys noudattaa ostotoiminnassaan eettisiä periaatteita, joiden perustana ovat kansainväliset työelämän normit. Tällä tavalla se varmistaa, ettei tuotteiden valmistukseen liity sosiaalisia epäkohtia. Yrityksen arvoin kuuluu myös avoimen ja ihmisiä arvostavan, tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen työyhteisön luominen. Myös työntekijöiltä odotetaan oman ammatin arvostusta, sopeutumiskykyä muuttuvassa yrityselämässä, sitoutumista sekä tehokkuutta työtehtävissä.

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

Yrittäjyys tutkinnossa toteutuu ammatillisten tutkinnon osien sisällä opetuksen ja työssäoppimisen yhteydessä koko koulutuksen ajan.

Tutkintoon sisältyy 1,5 ov oppinto ohjausta, josta on erillinen suunnitelma ammattiopiston menettelysuunnitelmissa. Kullekin opiskelijalle laaditaan HOPS, jota tarkennetaan opintojen aikana. Ryhmänohjaaja vastaa HOPS:n päivityksestä yhdessä opiskelijan kanssa. Ammattiopistossa on laadittu erityisopetuksen suunnitelma, jonka mukaan toimitaan erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden kohdalla.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT

Pakolliset tutkinnon osat

ASIAKASPALVELU 20 ov

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Luento, harjoitustyöt, tutkiva oppiminen, työssäoppiminen, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessien hallinta	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Työn kokonaisuuden hallinta	noudattaa ohjattuna omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä
	noudattaa työlaainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla	noudattaa työlaainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla	noudattaa työlaainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla
	työskentelee ohjatusi asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa laaditun suunnitelman mukaisesti	työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa joustuen tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavat työvaiheet ja toiset työntekijät
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit	toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit	toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia ja toimii saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan
Työhyvinvoinnista huolehtiminen	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävasti	toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta			
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	käyttää tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä ja materiaaleja turvallisesti yrityksen tai organisaation oh-	käyttää keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä sekä materiaaleja turvallisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	valitsee sopivat työ- ja viestintävälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä turvallisesti vaihtelevissa työtilanteissa yrityksen tai

	jeiden mukaisesti		organisaation ja valmistajan ohjeiden mukaisesti
	käyttää ohjattuna työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti	käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti	käyttää työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta			
Valmistautuminen	hyödyntää ohjattuna tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietojaan esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä sekä muista sidosryhmistä
Työympäristöstä huolehtiminen	huolehtii ohjattuna työympäristönsä toimivuudesta	huolehtii työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet	huolehtii oma-aloitteisesti työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet
	selvittää opastettuna työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia	selvittää työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia	selvittää työyhteisöä koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia
Asiakaspalvelu	palvelee ohjatusti asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti	palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti	palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa
	noudattaa tuttua palvelutilannetta sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa tavanomaista palvelutilannetta sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa vaihtelevia palvelutilanteita sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia
	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät
Kielitaidon hallinta suomenkielillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa			
Kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa			
Jälkitoimien hoitaminen	vastaa ohjattuna asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin	vastaa asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin	palvelee asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
	ottaa vastaan ja välittää edelleen tavanomaisia työhön liittyviä viestejä	ottaa vastaan ja välittää edelleen työhön liittyvät viestit oikealle henkilölle	ottaa vastaan ja välittää työhön liittyvät viestit edelleen oikealle henkilölle huomioiden asian tärkeyden ja kiireellisyyden
Jälkitoimien hoitaminen	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa
Toimistotehtävien hoitaminen	tuottaa ohjattuna yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen	tuottaa yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen	tuottaa itsenäisesti organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen
	tekee palvelutilanteessa usein toistuvat laskutoimitukset	tekee palvelutilanteessa tavanomaiset laskutoimitukset	tekee palvelutilanteen edellyttämät laskutoimitukset
	käsittelee ohjatusti asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti
	ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja	ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan	laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tili-	laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot	

		tyksiä	sekä hoitaa niiden ylläpidon
	käsittelee ohjatusti asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti
	ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja	ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
	osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan	laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä	laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon
Toiminnan kannattavuuden selvittäminen	osallistuu ohjatusti työyhteisönsä tuottojen ja kustannusten selvittämiseen	selvittää ryhmän jäsenenä työyhteisönsä tuottojen ja kustannusten sekä erilaisten katteiden selvittämiseen	selvittää työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä katteita annettujen valtuuksien mukaisesti
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot			
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökkyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa palvelutilanteessa. Näyttöympäristönä voi olla kauppa, toimisto, pankki tai vakuutusyhtiö, info-piste, varasto jne. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Näytönkuvaus

Sisäisten tai ulkoisten asiakkaiden palveleminen työssäoppimispaikan palvelukonseptin ja ohjeiden mukaisesti

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

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

Näyttöajankohta

1 lukuvuoden aikana

Näyttöympäristö

Työssäoppimispaikka

Muu arviointi

Oppimistehtävät, projektit, aktiivinen osallistuminen opetukseen

Arvioijat

Arvioijina toimivat tutkinnon osaa opettaneet opettajat. Ammattiosaamisen näytön arvioijina toimivat työssäoppimissuunnitelmassa nimetyt henkilöt, ammatillisten aineiden opettajat ja työpaikkaohjaajat yhdessä tai erikseen tai oppilaitosnäytössä ammatillisten aineiden opettajat.

Koulutusohjelman pakolliset tutkinnonosat, 40 ov

ASIAKKUUKSIEN HOITO JA MYYNTITYÖ, 20 ov

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Luennot, harjoitustyöt, tutkiva oppiminen, työssäoppiminen, opinnäyte, MM-koulutus, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmistele työtehtäviä ohjatus- ti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työ- tehtäviä yrityksen ohjeiden mu- kaisesti	suunnittelee ja valmistelee työ- tehtäviä oma-aloitteisesti ja vas- tuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
	tekee työtehtävät tärkeysjärjes- tyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjes- tyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjes- tyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusi oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäi- sesti oman toimenkuvansa ta- voitteiden mukaisesti	työskentelee pitkäjänteisesti, oma-aloitteisesti ja itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoittei- den mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epä- varma	kysyy neuvoa uusissa tilanteis- sa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjau- ta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toi- minta	toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoite- iden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestä- vän kehityksen tavoitteiden mu- kaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestä- vän kehityksen tavoitteiden mu- kaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jol- loin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden re- surssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi
	edistää ohjatusi työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asia- kassuhteita	edistää työssään toiminnan jat- kuvuutta ja pysyviä asiakassu- hteita
Oman työn arviointi ja kehittämi- nen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapo- jaan saamansa palautteen mu- kaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työsken- telytapojaan saamansa palaut- teen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäi- sesti työskentelytapojaan
Työhyvinvoinnista huolehtiminen	toimii työssään toiminta- ja työ- kykyään edistävästi	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	itsenäisesti kehittää monipuoli- sia tapoja terveellisten elintapo- jen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
Yrittäjänä toimimisen mahdoli- suuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toimin- nan ja työn tekemisen vah- vuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialal- laan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mah- dollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mah- dollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan

			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
Ammattialan yritystoiminnan arviointi	selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
			arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta			
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	ylläpitää ohjattuna yrityksen tai organisaation asiakastietoja	ylläpitää ja käyttää asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitellun asiakaskohtaisia toimenpiteitä	ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitellun asiakaskohtaisia toimenpiteitä
	käyttää kalenteria työaika-suunnittelun apuna	hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä	hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
	hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa annetuista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä	hankkii työhönsä liittyvää tietoa soveltuvista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä	hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tietolähteistä hyödyntäen monipuolisia tiedonhankintavälineitä
		arvioi työryhmänsä jäsenten kanssa hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta	arvioi itsenäisesti hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta
	käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa	käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa	käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa
	käyttää ohjattuna työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia sujuvasti	käyttää työssään monipuolisesti käytössä olevia toimisto- ja sovellusohjelmia
			kehittää työvälineiden hyödyntämistä omassa työssään
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta			
Asiakkuuksien hoito	noudattaa ohjatusti yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia mukaan lukien oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä	noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia mukaan lukien oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä	noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia vaihtelevissa tilanteissa mukaan lukien oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä
	osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan yhdessä kokeneen työtoverin kanssa	hankkii uusia asiakkaita ohjeiden mukaisesti	hankkii uusia asiakkaita hyödyntäen yrityksen markkinointisuunnitelmaa ja olemassa olevia rekistereitä
			havaitsee uusia asiakasryhmiä sekä laittaa niitä tärkeysjärjestykseen
	osallistuu asiakkuuksien hoitamiseen ohjeiden mukaisesti	ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti	ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti ja arvioi asiakassuhteen kannattavuutta
	laatii ohjattuna myyntisuunnitelmiaan	laatii myyntisuunnitelmiaan yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	laatii itsenäisesti myyntisuunnitelmansa ottaen huomioon erilaisten asiakkaiden ja eri tuotteiden kannattavuuden
	seuraa ohjattuna myyntityönsä annettua myyntibudjetin toteutumista	seuraa myyntityönsä annettua myyntibudjetin toteutumista	osallistuu oman myyntibudjetin laatimiseen ja seuraa sen toteutumista
	suunnittelee ohjattuna käytännön myyntityötään ja asettaa sille tavoitteita	suunnittelee käytännön myyntityötään ja asettaa sille konkreettisia tavoitteita	suunnittelee järjestelmällisesti käytännön myyntityötään ja asettaa sille konkreettisia määrittäviä ja laadullisia tavoitteita
	hyödyntää ja päivittää ohjattuna myyntityönsä tietoaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää myyntityötään varten tietoaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietoaan tuotteista, palveluista, markkinoista, kilpailutilanteesta ja kampanjoista kehittääkseen myyntityötään
		toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteishenkilönä noudattaen yrityksensä tai or-	toimii tavoitteellisesti yrityksen kanssa asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteishenkilönä

		ganisaationsa ohjeita	noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita
	huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan	huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan	huolehtii asiakkaille tarkoitettun informaation saatavuudesta ja ajantasaaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan virheistä
Myynti	hankkii ohjattuna asiakkaaseen sekä tämän liiketoimintaan ja ostoprosessiin liittyvää tietoa	hankkii asiakkaaseen sekä tämän liiketoimintaan ja ostoprosessiin liittyvää tietoa	hankkii aktiivisesti ja monipuolisesti asiakkaaseen sekä tämän liiketoimintaan ja ostoprosessiin liittyvää tietoa
	sopii ohjattuna asiakaskäyntejä yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	sopii asiakaskäyntejä yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	sopii tavoitteellisesti asiakaskäyntejä yrityksen ohjeiden ja omien tavoitteiden mukaisesti
Kielitaidon hallinta suomenkielillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa			
Kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa			
	esiintyy myyntineuvottelussa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla	esiintyy myyntineuvottelussa luontevasti sopeuttaen esiintymisensä tavanomaisiin asiakastilanteisiin yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla	esiintyy myyntineuvottelussa luontevasti ja vakuuttavasti sopeuttaen esiintymisensä vaihteleviin asiakastilanteisiin yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
	osallistuu usein toistuvaan myyntineuvotteluun yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	hoitaa tavanomaisen myyntineuvottelun yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa vaihtelevat myyntineuvottelut itsenäisesti ja tavoitteellisesti ottaen huomioon asiakkaan kokonaistilanteen
	neuvottelee maksuehdoista ja tavoista omien valtuuksiensa mukaisesti	neuvottelee maksuehdoista ja tavoista omien valtuuksiensa mukaisesti	neuvottelee maksuehdoista ja tavoista omien valtuuksiensa mukaisesti
	palvelee tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	palvelee asiakkaita tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
	hoitaa ohjattuna myyntineuvottelun yhteydessä sovitut toimenpiteet	tekee yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja myyntineuvottelussa asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet, kuten laatii tarjouksen ja päivittää asiakastiedot	tekee itsenäisesti ja yrityksen tai organisaation ohjeistusta noudattaen ja myyntineuvottelun yhteydessä asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet, kuten esim. laatii tarjouksen ja päivittää asiakastiedot
	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
	ottaa työssään huomioon sopimusten sitovuuden	ottaa työssään huomioon sopimusten sitovuuden	ottaa työssään huomioon sopimusten sitovuuden
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Tarjouksen teko	osallistuu tarjouspyynnön sisällön ja sen edellyttämien toimenpiteiden arviointiin	arvioi tarjouspyynnön sisällön ja sen edellyttämät toimenpiteet ryhmän jäsenenä	arvioi tarjouspyynnön ja sen edellyttämät toimenpiteet huolellisesti ja yksityiskohtaisesti
	osallistuu tarjouksen hintalaskelmien tekoon	laskee ohjeiden mukaan tarjouksen edellyttämät hintoja huomioiden yrityksen hinnoitteluperiaatteet, maksu- ja toimitusehdot sekä niiden kannattavuusvaikutukset	hinnoittelee tarjoukseen esittämänsä ratkaisun kannattavasti ja organisaatioiden tavoitteiden mukaisesti sekä esittää muut ehdot, kuten maksu- ja toimitusehdot
	osallistuu tarjouksen laadintaan	laatii ryhmän jäsenenä jäsenenä ja perustellun tarjouksen	laatii valtuuksiensa mukaan jäsenellään, perustellun ja myyvän tarjouksen ottaen huomioon yrityksen tai organisaation tavoitteet

		osallistuu asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen laadintaan	laatii asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen käyttäen hyväksi esimerkiksi työvälineohjelmistoja
Jälkitoimien hoitaminen	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta varten	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot rekistereihin	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa
			seuraa toimituksen etenemistä sovitun käytännön mukaisesti
			hoitaa sovitun käytännön mukaisen yhteydenpidon asiakkaan kanssa
	osallistuu ohjattuna reklamaatioiden käsittelyyn	osallistuu ryhmän jäsenenä reklamaatioiden hoitoon	hoitaa reklamaatioita valtuuksien mukaisesti
Myyntityön seuranta	raportoi ohjattuna myyntityönsä tuloksista	raportoi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti myyntityönsä tuloksista	raportoi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti myyntityönsä tuloksista
	osallistuu ohjattuna myyntiraporttien, tuloslaskelman ja taseen tulkintaan	tulkitsi ryhmän jäsenenä myyntiraportteja, tuloslaskelmaa ja tasetta	tulkitsi ja arvioi myyntiraportteja, tuloslaskelmaa ja tasetta
	arvioi ohjattuna työtään	arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä myyntinsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta	arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä myyntinsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta sekä pyrkii tämän pohjalta kehittämään työskentelyään
	osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämisen seurantaan	seuraa myynnin kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen	seuraa säännöllisesti myynnin kehittymistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot			
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

Ammattitaidon osoittamistavat

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

Näytönkuvaus

Asiakassuhteiden luonti, ylläpito ja jälkihoito sekä asiakaspalvelu- ja myyntitehtävät tai myynnin tukipalvelut työssäoppimispaikassa

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

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

Näyttöajankohta

2 lukuvuoden aikana lmatra, 3 lukuvuoden aikana Lappeenranta

Näyttöympäristö

Oppilaitos ja/tai työssäoppimispaikka

Muu arviointi

Oppimistehtävät, projektit, aktiivinen osallistuminen opetukseen

Arvioijat

Arvioijina toimivat tutkinnon osaa opettaneet opettajat. Ammattiosaamisen näytön arvioijina toimivat työssäoppimissuunnitelmassa nimetyt henkilöt, ammatillisten aineiden opettajat ja työpaikkaohjaajat yhdessä tai erikseen tai oppilaitosnäytössä ammatillisten aineiden opettajat.

MYYNIN TUKIPALVELUT 20 ov**Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

- palvella sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita ja myydä
- toimia palvelu- tai myyntiyksikkönsä tukena
- osallistua sisäisen viestinnän ja asiakasviestinnän toteuttamiseen

Opetusmenetelmät

Luento, harjoitustyöt, työssäoppiminen, projektityö, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Opetussuunnitelmaperusteisessa koulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla opintokokonaisuuden keskeinen sisältö.

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

suuksien arviointi	ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
Ammattialan yritystoiminnan arviointi	selvittää ohjattuna yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tai organisaation tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta			
Työvälineet ja -menetelmät	ylläpitää ohjattuna yrityksen tai organisaation asiakastietoja palvelee itselleen tutuissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös hyödyntäen yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmän tavanomaisia ominaisuuksia käyttää ohjastusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia asiakaspalvelun tukena käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttia vastaavalla tasolla käyttää kalenteria työaika suunnittelun apuna	ylläpitää ja käyttää asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan palvelee tavanomaisissa työtehtävissään organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita myös käyttäen yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmää käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä myös palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa käyttää työssään tarvittavia työvälineohjelmia sujuvasti A-ajokorttia vastaavalla tasolla hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä	ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan palvelee vaihtelevissa työtilanteissa organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita käyttäen myös monipuolisesti yrityksen tai organisaation puhelinjärjestelmää käyttää yrityksen tai organisaation sovellusohjelmia ja tietojärjestelmiä sujuvasti ja monipuolisesti palvelutilanteen aikana hakeakseen tietoa ja palvellakseen asiakasta käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa käyttää työssään tarvittavia keskeisiä työvälineohjelmia AB-ajokorttia vastaavalla tasolla opastaa työryhmänsä jäseniä eri työvälineohjelmien käytössä hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta			
Asiakaspalvelu	palvelee ohjatusti asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia esittelee asiakkaalle itselleen tutuimpia tuotevalikoiman tuotteita tai palveluja ja pyytää tarvittaessa apua esittää asian puhelinpalvelutilanteessa selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyyliillä palvelee itselleen tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta esittää asian puhelinpalvelutilanteessa luontevasti, selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyyliillä palvelee asiakkaita työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelu- ja myyntikonseptin mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta pyrkii lisämyyntiin aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti esittää asian puhelinpalvelutilanteessa vakuuttavasti, selkeästi ja asiayhteyteen sopivalla tyyliillä ottaen huomioon asiakkaan tilanteen palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
Kielitaidon hallinta suomenkielillä Kielitaidon hyödyntäminen asia-	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

kaspalvelussa			
Kielitaidon hallinta muunkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
	osallistuu tilausten vastaanottoon	ottaa vastaan tavanomaisia tilauksia	hoitaa tilausten vastaanottoa
	kirjoittaa ohjatusti laskun	kirjoittaa laskun asiakassopimusten mukaisesti (jälkihyvitteet, vuosialennukset)	laskuttaa asiakassopimusten mukaisesti (jälkihyvitteet, vuosialennukset)
	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta varten	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi päivittää asiakastiedot rekistereihin	tekee sovitut ja yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa
			seuraa toimituksen etenemistä
		opastaa asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä yrityksen tai organisaation konseptin mukaisesti	opastaa tuotteen tai palvelun käytössä asiakkaan tarpeiden sekä yrityksen tai organisaation konseptin mukaisesti
	osallistuu ohjattuna reklamaatioiden käsittelyyn	osallistuu ryhmän jäsenenä reklamaatioiden hoitoon	hoitaa reklamaatioita valtuuksiansa mukaisesti
Myynnin tukitehtävät	tuottaa ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja yrityksen tai organisaation käytössä olevilla ohjelmistoilla	tuottaa yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja yrityksen tai organisaation käytössä olevilla ohjelmistoilla	tuottaa yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja yrityksen tai organisaation käytössä olevilla ohjelmistoilla
		osallistuu ryhmän jäsenenä tarjousten tekemiseen	osallistuu tarjousten tekemiseen valtuuksiansa mukaisesti
		osallistuu ryhmän jäsenenä hinnoitteluun	osallistuu hinnoitteluun valtuuksiansa mukaisesti
	käsittelee ohjatusti asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti
	ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja	ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
	osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan	laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä	laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon
	avustaa ohjattuna yrityksen tai organisaation asiakastilaisuuksien tai neuvottelujen järjestelyissä mm. kutsujen lähettämisessä tai aineistojen kopioinnissa	avustaa yrityksen tai organisaation asiakastilaisuuden tai neuvottelun järjestelyissä, kuten kutsujen lähettämisessä, tilojen ja tarjoilun hoitamisessa tai materiaalien ja välineiden hankkimisessa	hoitaa ohjeiden mukaisesti yrityksen tai organisaation asiakastilaisuuden tai neuvottelun käytännön järjestelyt
Asiakasviestintä	huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan	huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan	huolehtii asiakkaille tarkoitetun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan virheistä
		osallistuu asiakkaille tarkoitetun informaation tuottamiseen ja tiedottamiseen ohjeiden mukaan	osallistuu aktiivisena ryhmän jäsenenä asiakkaille tarkoitetun informaation tuottamiseen ja yrityksen käytäntöjen mukaiseen tiedottamiseen
Sisäinen viestintä	ohjattuna osallistuu yrityksen tai organisaation sisäisen viestinnän toteuttamiseen	osallistuu yrityksen tai organisaation sisäisen viestinnän toteuttamiseen ryhmän jäsenenä organisaatiossa käytettävällä kielellä	hoitaa omien valtuuksiansa mukaisesti, aktiivisesti ja omaaloitteisesti organisaatiossa sisäistä viestintää organisaatiossa käytettävällä kielellä
Seuranta	osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämisen seurantaan	seuraa myynnin kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myynnin kehittämiseen	seuraa säännöllisesti myynnin kehittymistä ja tekee aloitteita myynnin määrän ja kannatta-

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

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla asiakaspalvelussa ja myynnin tukipalveluissa myyntiryhmässä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Näytönkuvaus

Asiakaspalvelun ja myynnin valmistelevat tehtävät työssäoppimispaikassa tai oppilaitoksessa

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

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

Näyttöajankohta

3 lukuvuoden aikana

Näyttöympäristö

Oppilaitos ja/tai työssäoppimispaikka

Muu arviointi

Oppimistehtävät, projektit, aktiivinen osallistuminen opetukseen

Arvioijat

Arvioijina toimivat tutkinnon osaa opettaneet opettajat. Ammattiosaamisen näytön arvioijina toimivat työssäoppimissuunnitelmassa nimetyt henkilöt, ammatillisten aineiden opettajat ja työpaikkaohjaajat yhdessä tai erikseen tai oppilaitosnäytössä ammatillisten aineiden opettajat.

Valinnaiset tutkinnon osat

MARKKINOINTIVIESTINNÄN TOIMENPITEIDEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS, 10 ov

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Luento, harjoitustyöt, tutkiva oppiminen, työssäoppiminen, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessinhallinta	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjastusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
		tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjastusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävasti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvointi	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävasti	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta			
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	käyttää ohjattuna projektityöskentelyn työkaluja	käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitelmalliseen toimintaan
	hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa	hankkii työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen	hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen ja arvioi tiedon luotettavuutta
	käyttää tieto- ja viestintäteknisiä välineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa
	käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti ja monipuolisesti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta			
Tuote- tai asiakasvastuualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen osallistuminen	osallistuu ohjattuna suunnitteluun	osallistuu suunnitteluun ryhmän jäsenenä	osallistuu suunnitelman tekemiseen ja tuo esiin omia ideoitaan
	hankkii ohjattuna tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi	hankkii tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi	hankkii tietoa itsenäisesti yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi
			välittää sovitulla tavalla tietoja suunnitelmasta yhteistyökumppaneille
Suunnitelmaan kuuluvan projek-	avustaa toimenpiteiden vaati-	toimii ryhmän jäsenenä toimen-	toimii toimenpiteiden mukaisten

tin valmistelu ja toteutus	massa yhteydenpidossa	piteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa	yhteistyökumppaneiden kanssa valtuuksiensa mukaisesti
	osallistuu ohjattuna projektin valmisteluun, kuten poimii asiakastietoja tai varaa ilmoitustiloja	osallistuu projektin valmisteluun sovitulla tavalla	tekee itsenäisesti projektin valmisteluun ja toteutukseen liittyviä tehtäviä sovitulla tavalla
			osallistuu yrityksen ohjeiden mukaiseen palvelutoimittajien kilpailutukseen
	hoitaa tuttuihin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	hoitaa tavanomaisiin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyyllisesti asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	hoitaa toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyyllisesti asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
			osallistuu ryhmän jäsenenä kampanjasuunnitelman mukaisen sisällön tuottamiseen
		osallistuu vedosten oikolukuun	hoitaa vedosten oikolukua
	noudattaa ohjattuna markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia
	tekee ohjattuna projektin toteuttamiseen liittyviä työtehtäviä	tekee sovitut projektin toteuttamiseen liittyvät työt ohjeiden mukaisesti	tekee itsenäisesti sovitut projektin toteuttamiseen liittyvät työt
Projektin valmistelu ja jälkitoimien tekeminen	tekee ohjattuna projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet	tekee sovitut projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet	tekee projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet
Toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seuranta	osallistuu ohjattuna toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan	osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan	osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan
		osallistuu toimenpiteiden tai kampanjan raportointiin ohjeiden mukaan	laatii ohjeiden mukaisia raportteja toimenpiteistä tai kampanjasta
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot			
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

Ammattitaidon osoittamistavat

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

Näytönkuvaus

Markkinointiprojektin suunnittelu ja käytännön toteutus

Markkinointiviestintän kampanjasuunnitelma tai myymäläsomistuksen suunnittelu ja toteutus

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

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

Näyttöajankohta

3 lukuvuoden aikana

Näyttöympäristö

Oppilaitos ja/tai työssäoppimispaikka

Muu arviointi

Oppimistehtävät, projektit, aktiivinen osallistuminen opetukseen

Arvioijat

Arvioijina toimivat tutkinnon osaa opettaneet opettajat. Ammattiosaamisen näytön arvioijina toimivat työssäoppimissuunnitelmassa nimetyt henkilöt, ammatillisten aineiden opettajat ja työpaikkaohjaajat yhdessä tai erikseen tai oppilaitosnäytössä ammatillisten aineiden opettajat.

TUOTENEUVONTA, 10 OV

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Luennot, harjoitustyöt, tutkiva oppiminen, työssäoppiminen, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmisteele työtehtäviä ohjastusti yrityksen / organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä yrityksen / organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmisteele työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen / organisaation ohjeiden mukaisesti
		tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjastusti yrityksen / organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen / organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti yrityksen / organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	Varmistaa toimivansa valtuuksien mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen / organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen / organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen / organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävasti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvointi	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävasti	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuus	arvioi ohjattuna oman toiminnan	arvioi oman toiminnan ja työn	arvioi oman toiminnan ja työn

suuksien arviointi	ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
Ammattialan yritystoiminnan arviointi	selvittää ohjattuna yrityksen / organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen / organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen / organisaation tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
			arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta			
Työvälineet ja -menetelmät	ylläpitää ohjattuna tietoja asiakasryhmistä	ylläpitää ja käyttää tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä	ylläpitää ja käyttää monipuolisesti tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä
	käyttää kalenteria työaika suunnittelun apuna	hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä	hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
	käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa	käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa	käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa
	käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia
	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä ohjeiden mukaan.	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä.	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta			
Esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteiden suunnittelu ja valmistelu	suunnittelee ohjattuna esittely-, neuvonta- tai myyntityötään saamiensa ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa sille tavoitteita ottaen huomioon yrityksen tai organisaation asettamat myynti- ja yritys kuvatavoitteet	suunnittelee itsenäisesti esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa tavoitteita ottaen huomioon yrityksen tai organisaation asettamat myynti- ja yritys kuvatavoitteet
	hyödyntää tietoja tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä ohjeiden mukaan	hyödyntää ja päivittää tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää monipuolisesti ja aktiivisesti päivittäen tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
			tunnistaa ja löytää aktiivisesti uusia asiakasryhmiä
	suunnittelee ohjattuna esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti sekä esillepanon järjestelyt	suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti sekä esillepanon järjestelyt	suunnittelee esittely-, neuvonta- tai myyntitilanteen asiakasryhmäkohtaisesti ja luovasti sekä esillepanon järjestelyt
	sopii ohjattuna esittely- ja neuvontatilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	sopii esittely- ja neuvontatilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	sopii aktiivisesti esittelytilaisuuksia yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	toimii ohjatusti yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä	toimii yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	toimii aktiivisena ja omaaloitteisena yrityksensä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	valmistelee ohjattuna esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon.	valmistelee esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon.	valmistelee itsenäisesti esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon ottaen toteutuksessa huomioon toimintaympäristön edellyttämät muutokset
Esittely ja neuvonta	noudattaa ohjatusti yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulko-	noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyt-	noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyt-

	asunsa ja käyttäytymisensä puhuu selkeästi ja havainnollisesti	täytymisensä esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti	täytymisensä esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti
		havainnollistaa tuote- tai palveluesittelyään ohjeiden mukaan	käyttää ideoimiaan havainnollistamisen tapoja monipuolisesti esiintyessään esittely- tai neuvontatilanteissa
	esittelee tuotteita tavanomaisissa esittely- ja neuvontatilanteissa ohjeiden mukaan	esittelee tuotteita tavanomaisissa tilanteissa ja osallistuu asiakasryhmille järjestettävien esittelyjen toteuttamiseen	esittelee itsenäisesti yrityksen tai organisaation tuotteita ja palveluita yksittäisille asiakkaille tai asiakasryhmille
	käyttää ohjattuna tuote-esittelyssä tukena esiintymistä tukevaa tekniikkaa	käyttää tuote-esittelyssä esiintymistä tukevaa tekniikkaa ohjeiden mukaan	käyttää luontevasti tuoteesittelyssä erilaisia esiintymistä tukevaa tekniikkaa ottaen huomioon teknisten välineiden vaatimukset esiintymistilanteissa.
	neuvoo asiakasta ohjeiden mukaan tuotteen kestävän kehityksen mukaisessa käytössä sekä esim. kierrättämisessä.	neuvoo asiakasta tuotteen taloudellisessa ja kestävän kehityksen mukaisessa käytössä, sekä hävittämisessä ja kierrättämisessä asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan sekä yrityksen / organisaation ohjeistuksen mukaisesti	neuvoo asiakasta monipuolisesti tuotteen taloudellisessa ja kestävän kehityksen mukaisessa valinnassa ja käytössä tuotteen elinkaari huomioiden asiakkaan tilanteen ja tarpeiden sekä yrityksen / organisaation ohjeistuksen mukaisesti
Myynti	lähestyy ja hankkii ohjatusti uusia asiakkaita	lähestyy ja hankkii itsenäisesti uusia asiakkaita	lähestyy ja hankkii itsenäisesti uusia asiakkaita
	osallistuu usein toistuvaan myyntitilanteeseen yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	hoitaa tavanomaisen myyntitilanteen yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa vaihtelevat myyntitilanteet itsenäisesti ja tavoitteellisesti
	noudattaa ohjattuna yrityksen tai organisaation toimintaa koskevia säädöksiä	noudattaa yrityksen tai organisaation toimintaa koskevia säädöksiä	noudattaa yrityksen tai organisaation toimintaa koskevia säädöksiä
	neuvottelee omien valtuuksien mukaisesti maksuehdot ja tavat	neuvottelee omien valtuuksien mukaisesti maksuehdot ja tavat	neuvottelee omien valtuuksien mukaisesti maksuehdot ja tavat
Tarjouksen teko ja tilausten vastaanottaminen	palvelee tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä	palvelee asiakkaita tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä	palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
	osallistuu tarjouksen laadintaan	laatii ryhmän jäsenenä jäsenellin ja perustellun tarjouksen	laatii valtuuksiensa mukaan jäsenellin, perustellun ja myyvän tarjouksen ottaen huomioon yrityksen tai organisaation tavoitteiden mukaisten asiakkuuksien saavuttamiseen
Työn tuloksellisuuden seuranta	raportoi ohjattuna työnsä tuloksista	raportoi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti työnsä tuloksista	raportoi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti työnsä tuloksista
	arvioi ohjattuna työtään.	arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä työnsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta	arvioi työtään ja tekee johtopäätöksiä työnsä tuloksellisuudesta ja kannattavuudesta sekä pyrkii tämän pohjalta kehittämään työskentelyään.
Kielitaidon hallinta suomenkielillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa			
Kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa			

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

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti tekemällä palvelujen, tuotanto-ohjelmien tai kestokulutushyödykkeiden kauppaan liittyviä esittelyjä, myyntiä tai neuvonnan työtehtäviä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Näytönkuvaus

Tuote-esittely-, myynti tai neuvontatilanteen suunnittelu ja toteutus joko työssäoppimispaikassa tai oppilaitoksessa

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

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

Näyttöajankohta

3. lukuvuoden aikana

Näyttöympäristö

Oppilaitos ja/tai työssäoppimispaikka

Muu arviointi

Oppimistehtävät, projektit, aktiivinen osallistuminen opetukseen

Arvioijat

Arvioijina toimivat tutkinnon osaa opettaneet opettajat. Ammattiosaamisen näytön arvioijina toimivat työssäoppimissuunnitelmassa nimetyt henkilöt, ammatillisten aineiden opettajat ja työpaikkaohjaajat yhdessä tai erikseen tai oppilaitosnäytössä ammatillisten aineiden opettajat.

Ammatillisiin tutkinnon osiin sisältyvä opinnäyte

Ammattitaitoa osoittava opinnäyte sisältyy ammatilliseen peruskoulutukseen. Opiskelija suunnittelee ja tekee omaa osaamistaan kokoavan opinnäytteen, joka voi olla esimerkiksi tuote, työnäyte, portfolio tai esitys. Opiskelija tunnistaa keskeiset ammatilliset vahvuutensa ja kehittää opinnäytettä tehdessään luovuuttaan, innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Hän esittelee ja arvioi opinnäytteensä sekä sen suunnittelun ja toteutuksen. Opiskelija edistää opinnäytteellä omaa työllistymistään. Tutkinnon osia opettaneet opettajat arvioivat opinnäytteen osana ammatillisia opintoja. Opinnäytteestä merkitään päättötodistukseen laajuus ja nimi.

Paikallisesti toteutettavat tutkinnon osat / Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävä tutkinnon osa

TALOUS- JA TOIMISTOPALVELUN PERUSTEET 10 OV

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

- osaa laskea yrityksen katetuoton sekä hinnoitella tuotteen katetavoite huomioiden
- osaa kirjata tavanomaiset liiketapahtumat
- osaa laatia oikeansisältöisen laskun sekä osaa ylläpitää reskontraa
- osaa laskea bruttopalkan sekä siitä tehtävät pidätykset
- osaa peruslaskutoimitukset
- osaa keskeiset oikeudelliset kysymykset

Opetusmenetelmät

Luento, harjoitustyöt, tutkiva oppiminen, työssäoppiminen, projektityö, harjoitusyritys, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjautusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjautusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta			
Työmenetelmien ja -välineiden hallinta	käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia	käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia	käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia
	tulostaa vain tarvittavat tulosteet	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön
	käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti
3. Työn perustana oleva tiedon hallinta			
	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tosittien käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tosittien käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tosittien käsittelystä
	noudattaa ohjattuna ajantasai-	noudattaa ohjattuna ajantasai-	noudattaa ohjattuna ajantasai-

	sia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita	sia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita	sia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita
	osaa laskea yrityksen katetuotolaskelman sekä katetuotto-prosentin.	osaa laskea yrityksen katetuotolaskelman sekä siihen liittyvät keskeiset tunnusluvut.	osaa laskea ja analysoida yrityksen katetuotolaskelman sekä siihen liittyvät tunnusluvut.
	osaa laskea tuotteelle arvonnäkökulman hinnan katetuottohuomioiden	osaa laskea tuotteelle arvonnäkökulman hinnan katetuottohuomioiden	osaa laskea tuotteelle arvonnäkökulman hinnan katetuottohuomioiden sekä osaa huomioida alennusten vaikutuksen katetuottoon.
	laskee ja kirjaa ohjattuna tavanomaiset liiketapahtumat	laskee ja kirjaa tavanomaiset liiketapahtumat	laskee ja kirjaa itsenäisesti tavanomaiset liiketapahtumat
	osaa ohjatusti tulkita tuloslaskelmaa ja tasetta	osaa tulkita tuloslaskelmaa ja tasetta	osaa tulkita tuloslaskelmaa ja tasetta sekä tehdä päätelmiä niiden perusteella.
	osaa laatia ohjattuna organisaation ohjeiden mukaisia laskuja	osaa laatia organisaation ohjeiden mukaisia laskuja	osaa laatia itsenäisesti organisaation ohjeiden mukaisia laskuja
	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tosittien käsittelyssä	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tosittien käsittelyssä	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tosittien käsittelyssä
	laskee ohjattuna kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkan palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan	laskee kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkan palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan	laskee itsenäisesti kuukausi- tai tuntipalkkaisen palkan palkanlaskentakauden tavanomaisen kokonaispalkan luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset ja maksettavan palkan
	osaa peruslaskutoimitukset	osaa peruslaskutoimitukset	osaa peruslaskutoimitukset
	osaa ohjatusti hakea tietoa oikeudellisiin kysymyksiin	osaa hakea tietoa oikeudellisiin kysymyksiin sekä osaa soveltaa käyttämänsä tietoa	osaa hakea itsenäisesti tietoa oikeudellisiin kysymyksiin, osaa soveltaa saamansa tietoa sekä hyödyntää sitä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot			
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaloitteisesti tietoa eri lähteistä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaihtoehtoisuutta	noudattaa vaihtoehtoisuutta	noudattaa vaihtoehtoisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

Ammattitaidon osoittamistavat

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

Näytönkuvaus

Toimisto- tai taloushallinnon tehtävien hoitaminen

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta budjetoitiprosessiin osallistuminen ja toteutuman vertailu

- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Näyttöajankohta

2. lukuvuoden aikana Lappeenrannassa, 3. lukuvuoden aikana Imatralla

Näyttöympäristö

Työssäoppimispaikka ja/tai oppilaitos

Muu arviointi

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

Arvioijat

Arvioijina toimivat tutkinnon osaa opettaneet opettajat. Ammattiosaamisen näytön arvioijina toimivat työssäoppimissuunnitelmassa nimetyt henkilöt, ammatillisten aineiden opettajat ja työpaikkaohjaajat yhdessä tai erikseen tai oppilaitosnäytössä ammatillisten aineiden opettajat.

Ammatillisiin tutkinnon osiin sisältyvä opinnäyte

Ammattitaitoa osoittava opinnäyte sisältyy ammatilliseen peruskoulutukseen. Opiskelija suunnittelee ja tekee omaa osaamistaan kokoavan opinnäytteen, joka voi olla esimerkiksi tuote, työnäyte, portfolio tai esitys. Opiskelija tunnistaa keskeiset ammatilliset vahvuutensa ja kehittää opinnäytettä tehdessään luovuuttaan, innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Hän esittelee ja arvioi opinnäytteensä sekä sen suunnittelun ja toteutuksen. Opiskelija edistää opinnäytteellä omaa työllistymistään. Tutkinnon osia opettaneet opettajat arvioivat opinnäytteen osana ammatillisia opintoja. Opinnäytteestä merkitään päättötodistukseen laajuus ja nimi.

NYKYAISEN LIIKE-ELÄMÄN PALVELUJEN MYYNTI, 10 OV

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

- osallistuu verkkokaupan suunnitteluun ja ylläpitoon
- tuntee keskeisimmät yrityksen käyttämät finanssipalvelut
- osaa yrityksen tarjoamien palveluiden yleisimmät ulkoistamisvaihtoehdot

Opetusmenetelmät

Luennot, harjoitusyritys, harjoitustyöt, kauppapaikan perustaminen, tutkiva oppiminen, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
		tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvointi	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapo-

		työkyvyn ylläpitämiseksi	jen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittymistavoitteita
Ammattialan yritystoiminnan arviointi	selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittymismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
			arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta			
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	käyttää ohjattuna verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa annetuista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon palvelutarjoajien kanssa käyttää ohjattuna työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä hankkii työhönsä liittyvää tietoa soveltuvista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon palvelutarjoajien kanssa käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia sujuvasti	käyttää verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tietolähteistä hyödyntäen monipuolisia tiedonhankintavälineitä käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon palvelutarjoajien kanssa käyttää työssään monipuolisesti käytössä olevia toimisto- ja sovellusohjelmia
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia	noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia	noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia
Verkkokaupan ylläpito	syöttää ja päivittää tuotetietoja ohjattuna seuraa ohjeiden mukaan ennalta sovittujen kilpailevien verkkokauppojen tuote- ja hintatietoja noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia	syöttää ja päivittää tuotetietoja seuraa kilpailevien verkkokauppojen tuote- ja hintatietoja noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia	syöttää ja päivittää tuotetietoja itsenäisesti seuraa monipuolisesti kilpailutilanteen kehittymistä noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia
Kilpailutilanteen ja alan trendien seuranta	tunnistaa ulkoistamismahdollisuudet ohjattuna	pystyy autetusti hahmottamaan ja selvittämään keskeisimmät ulkoistamismahdollisuudet	pystyy itsenäisesti hahmottamaan ja selvittämään keskeisimmät ulkoistamismahdollisuudet
Finanssipalvelut	osaa ohjattuna etsiä yrityksen tarvitsemien finanssipalveluiden tarjoajia tunnistaa autetusti yleisimmät finanssipalvelutuotteet	osaa etsiä yrityksen tarvitsemia finanssipalveluita ja niiden tarjoajia tunnistaa yleisimmät finanssipalvelutuotteet ja tuntee niiden keskeiset ominaisuudet	osaa itsenäisesti etsiä yrityksen tarvitsemia finanssipalveluita ja niiden tarjoajia tunnistaa yleisimmät finanssipalvelutuotteet ja tuntee niiden keskeiset ominaisuudet sekä osaa valita yrityksen tilanteeseen sopivat palvelut
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	hakee tietoa tutuista tietolähteistä toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	hakee tietoa eri lähteistä toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
Ammattietiikka	noudattaa vaitiolovelvollisuutta noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa vaitiolovelvollisuutta noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa vaitiolovelvollisuutta noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
Terveys, turvallisuus ja toimin-	tiedottaa havaitsemistaan vaa-	tiedottaa havaitsemistaan vaa-	tiedottaa havaitsemistaan vaa-

takyky	roista ja riskeistä	roista ja riskeistä	roista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa perustamalla sähköisen kauppapaikan. Tehtävässä on selvitettävä kauppapaikan tarvitsemat logistiikka-, maksuliike-, rahoitus- ja riskienhallintavaihtoehdot. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Näytönkuvaus

Sähköisen kauppapaikan perustaminen

Selvitys kauppapaikan logistiikka-, maksuliike-, rahoitus- ja riskienhallintavaihtoehdoista

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta verkkokaupan ylläpito ja asiakaspalvelu
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Näyttöajankohta

2 lukuvuoden aikana Lappeenranta, 3 lukuvuoden aikana Imatra

Näyttöympäristö

Oppilaitos ja/tai työssäoppimispaikka

Muu arviointi

Oppimistehtävät, projektit, aktiivinen osallistuminen opetukseen

Arvioijat

Arvioijina toimivat tutkinnon osaa opettaneet opettajat. Ammattiosaamisen näytön arvioijina toimivat työssäoppimissuunnitelmassa nimetyt henkilöt, ammatillisten aineiden opettajat ja työpaikkaohjaajat yhdessä tai erikseen tai oppilaitosnäytössä ammatillisten aineiden opettajat.

Ammatillisiin tutkinnon osiin sisältyvä opinnäyte

Ammattitaitoa osoittava opinnäyte sisältyy ammatilliseen peruskoulutukseen. Opiskelija suunnittelee ja tekee omaa osaamistaan kokoavan opinnäytteen, joka voi olla esimerkiksi tuote, työnäyte, portfolio tai esitys. Opiskelija tunnistaa keskeiset ammatilliset vahvuutensa ja kehittää opinnäytettä tehdessään luovuuttaan, innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Hän esittelee ja arvioi opinnäytteensä sekä sen suunnittelun ja toteutuksen. Opiskelija edistää opinnäytteellä omaa työllistymistään. Tutkinnon osia opettaneet opettajat arvioivat opinnäytteen osana ammatillisia opintoja. Opinnäytteestä merkitään päättötodistukseen laajuus ja nimi.

TYÖSSÄOPPIMISEN LAAJUUS TUTKINNON OSITTAIN

Asiakaspalvelu, 20 ov

Asiakkuuksien hoito ja myynti, 20 ov

Myyntin tukipalvelut, 20 ov

Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus, 10 ov

Sähköinen kaupankäynti, 10 ov

Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 10 ov

työssäoppiminen 4 ov

työssäoppiminen 4 ov

työssäoppiminen 5 ov

työssäoppiminen 4 ov

ei työssäoppimista

työssäoppiminen 4 ov

AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVÄT TUTKINNON OSAT, 20 ov**Pakolliset tutkinnon osat****ÄIDINKIELI, SUOMI 4 ov****Tavoitteet**

Opiskelija

Äidinkieli 1, 1 ov

- ymmärtää liike-elämään ja julkishallintoon liittyvien tekstien keskeiset käsitteet, olennaisen sisällön ja tarkoituksen
- hankkii eri tavoilla tietoa eri lähteistä sekä välittää sitä suullisesti ja kirjallisesti
- hyödyntää liike-elämän ja julkishallinnon ammattilehtiä ja muita viestintävälineitä
- arvioi omaa äidinkielen taitoaan ja kehittää sitä jatkuvasti

Äidinkieli 2, 1 ov

- viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- osaa toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, esimerkiksi asiakaspalvelu- ja ryhmäviestintätilanteissa
- hallitsee liiketalouden ja kaupan alan erilaiset puheviestintätilanteet, esimerkiksi asiakaspalvelun, tuote-esittelyn ja puhelinpalvelun
- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja osallistuu rakentavasti työpaikkansa viestintään.

Äidinkieli 3, 1 ov

- hallitsee työelämässä tarvittavat tekstitaidot
- osaa laatia liike-elämän ja julkishallinnon tavallisimmat asiakirjat, esimerkiksi raportit, tiedotteet ja kaupanteon ja kokousten asiakirjat
- osaa toimia työnhakutilanteessa ja laatia työpaikanhakuun liittyvät asiakirjat
- ymmärtää liike-elämään ja julkishallintoon liittyvien tekstien keskeiset käsitteet, olennaisen sisällön ja tarkoituksen
- viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin

Äidinkieli 4, 1 ov

- osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä
- tulkitsee erilaisia tekstilajeja ja kaunokirjallisuutta
- käyttää mediaa kriittisesti ja tuntee lähteiden käytön periaatteet

Opetusmenetelmät

Suullisia ja kirjallisia harjoituksia, paritehtäviä, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Taulukossa esitetyt arvioinnin kohteet liittyvät useisiin opintojaksoihin. Kunkin opintojakson arvioinnissa käytetään niitä arviointikriteereitä, jotka liittyvät opintojakson tavoitteiden saavuttamiseen. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta	hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä	hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä	hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta
Tekstien ymmärtäminen	ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisen tekstin päätaroituksen ja osaa yhdistää sen tietoja omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa	ymmärtää tekstin tarkoituksen ja pääsisällön sekä osaa yhdistää ja vertailla sen yksityiskohtia omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa suhteuttaen	ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman että yksityiskohtien merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa
Kirjallinen viestintä	kirjoittaa ohjatusti ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä	kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä	kirjoittaa tavoitteellisesti ja työstää tekstejään oman arvion ja palautteen pohjalta
	tuntee oikeinkirjoituksen perusasioita	käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä	hallitsee kielenkäytön perusnormit sekä hioo tuottamiensa tekstien kieli- ja ulkoasua
	laatii ohjatusti ja mallin mukaan asiakirjat	laatii asianmukaiset asiakirjat	laatii asianmukaisia asiakirjoja ja osaa soveltaa asiakirjamalleja
	käyttää mallin mukaan tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia	käyttää tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia ja muutakin tekstilajitietämystään	soveltaa tekstilajin vaatimuksia omassa teksteissään
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttö-tilanteissa toimiminen	toimii asiallisesti vuorovaikutustilanteissa mm. työnhakutilanteissa	toimii asiallisesti ja kohteliaasti vuorovaikutustilanteissa mm. työnhakutilanteissa	toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakaslähtöisesti, joustavasti ja vakuuttavasti
	osallistuu keskusteluun käyttämällä puheenvuoroja	osallistuu keskusteluun ja vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin	osallistuu aktiivisesti ja rakentavasti keskusteluun ja kantaa osaltaan vastuuta viestintäilma-

			piiristä
	perustelee mielipiteensä	perustelee monipuolisesti mielipiteensä ja väitteensä	perustelee monipuolisesti näkemyksiään sekä arvioi vaikuttamispyrkimyksiä
	osaa pitää lyhyen esityksen	saa puhuessaan kontaktin kuulijoihinsa ja osaa rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata	pystyy puhuessaan ylläpitämään vuorovaikutusta, osaa havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi
Mediaosaaminen	tuntee ammattialansa keskeiset mediat	käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä	hyödyntää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä
	noudattaa ohjatusti tekijänoikeuksia	tuntee tekijänoikeudet oikeutena ja velvoitteena, noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä	osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan
Kielen ja kulttuurin tunteminen	tunnistaa oman kielen ja kulttuurienvälisen viestinnän merkityksen	ottaa huomioon kulttuurienvälisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan	soveltaa kulttuurienvälistä viestintää ja omaa kulttuuriosaamistaan sekä toimii suvaitsevasti
	käyttää kirjallisuutta ja muita taidemuotoja elämyksellisesti	osaa eritellä kirjallisuutta ja muita taidemuotoja	osaa analysoida ja tulkita kirjallisuutta ja muita taidemuotoja

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

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

ÄIDINKIELI, SUOMI TOISENA KIELENÄ

Tavoitteet

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Suullisia ja kirjallisia harjoituksia, paritehtäviä, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta	hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä	hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä	hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta
Tekstien ymmärtäminen	ymmärtää lyhyitä käytännönläheisiä tekstejä, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia sekä ammattialansa sisältöjä käsitteleviä tekstejä	ymmärtää tekstejä oman alansa tai yleisistä aiheista sekä jonkin verran päättelyä vaativia tekstejä, osaa etsiä ja yhdistellä tietoa useammasta muutaman sivun pituisesta tekstistä	ymmärtää itsenäisesti tekstejä myös abstrakteista aiheista, jotka voivat liittyä myös oman alan työhön ja työturvallisuuteen, hahmottaa nopeasti tekstin sisällön ja sen tarpeellisuuden ja soveltaa sitä erilaisiin tehtäviin
Kirjallinen viestintä	– kirjoittaa lyhyen, sidosteisen tekstin tutuista aiheista tavallisimmassa kirjallisen viestinnän muodoissa sekä hallitsee yleisissä ja ammatillisissa tilanteis-	– kirjoittaa tekstejä sekä tutuista abstrakteista ja oman ammattialansa aiheista, käyttää monenlaisen kirjoittamiseen tarvittavaa sanastoa ja lausera-	– kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä myös abstrakteista aiheista sekä työtehtäviinsä, yhdistelee tai tiivistää eri lähteistä poimittuja tietoja teks-

	sa tarvittavien tekstien laadintaan riittävän sanaston ja rakenteet	kenteita sekä kirjoittaa ymmärrettävää ja kohtuullisen virheetöntä kieltä	tiinsä, hallitsee laajan sanaston ja vaativia lauserakenteita sekä kielelliset keinot selkeän, sidosteisen tekstin laatimiseksi
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	ymmärtää opiskelua tai oman alansa työtä käsittelevän puheen ja tavallista sanastoa sisältävän keskustelun kertoo tutuista asioista ja selviytyy epävirallisista keskusteluista sekä viestii ammattialaansa liittyvissä erilaisissa tilanteissa	ymmärtää yleisiä aiheita ja asiantietoa sisältävät sekä omaan ammattialaansa liittyvät keskustelut ja hallitsee sanaston kertoo tavallisista, konkreeteista aiheista ja selostaa alansa työtehtäviin liittyviä aiheita sekä viestii ja käyttää kohtalaisen laajaa sanastoa, monenlaisia rakenteita ja mutkikkaita lauseita	ymmärtää konkreetin ja abstraktin sekä omaa ammattialaa käsittelevän puhutun kielen, erottaa erilaiset puhetyylit ja osaa tiivistää kuulemastaan avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat viestii selkeästi kokemuspiirinsä ja ammattialaansa liittyvissä tilanteissa sekä useimmissa käytännöllisissä ja sosiaalisissa tilanteissa sekä muodollisissa keskusteluissa, käyttää kielen rakenteita ja laajahkoa sanastoa
Kielen ja kulttuurin tunteminen	tuntee suomalaista yhteiskuntaa, kulttuuria ja ymmärtää kulttuurien välisen viestinnän merkityksen	ymmärtää suomalaisen yhteiskunnan normeja ja työelämän toimintatapoja sekä ottaa huomioon kulttuurien välisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan	soveltaa tietoaan suomalaisen yhteiskunnan normeista ja työelämän toimintatavoista sekä soveltaa kulttuurienvälisestä viestintästä ja omaa kulttuuriosaamistaan
Kielenopiskelu	tuntee erilaisia kielenopiskelun työtapoja ja sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteita.	soveltaa erilaisia kielenopiskelun työtapoja ja käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä ymmärtämisen avuksi.	soveltaa opiskelussaan erilaisia kielenopiskelun strategioita sekä käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä tuottamistehtävien apuna.

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

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

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

TOINEN KOTIMAINEN KIELI RUOTSI, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Suullisia ja kirjallisia harjoituksia, paritehtäviä, harjoituksia studiossa/tietokoneella, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedon hankinta	tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet	käyttää sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä	käyttää sanakirjoja, myös sähköisiä, ja muuta lähdeaineistoa hankkiakseen lisätietoa omaa alaa käsittelevistä vieraskielisistä yksinkertaisista ohjeistuksista
Tekstien ymmärtäminen Kirjallinen viestintä	ymmärtää apuvälineitä käyttäen lyhyiden ja yksinkertaisten omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien kirjallisten viestien sisällön	kirjoittaa mallin mukaan lyhyitä työhön liittyviä tekstejä kuten työ- ja turvallisuusohjeet	kirjoittaa lyhyitä työhön liittyviä muistiinpanoja, ohjeita tai tilauslistoja
Vuorovaikutus ja työelämän	kertoo muutamalla sanalla itsestään tai tutuista asioista	selviytyy rutiinimaisista päivittäiseen elämään liittyvistä pu-	toimii tavanomaisimmissa viestintätilanteissa sekä kasvotus-

Kielenkäyttö-tilanteissa toimiminen	omassa työssään	hetilanteista, jos puhekuppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaista, keskeistä sanastoa	ten että puhelimesta ja tarvittaessa pyytää tarkennusta tai selvennystä
Kielen ja kulttuurin merkitys	on tietoinen ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksestä	ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksen kohdantesaan pohjoismaalaisia	ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin aseman monikulttuurisessa Suomessa
Kielenopiskelu	tunnistaa omat oppimisstrategiansa.	tunnistaa omien oppimisstrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia.	kokeilee uusia strategioita ja oppimistapoja.

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

Arvosana hyvä H2 vastaa Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen kuvausasteikolla kuullun ja tekstin ymmärtämisessä kielitaidon taitotasoa A1.3–A2.1 ja puhumisessa ja kirjoittamisessa taitotasoa A1.3–A2.1. (Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Published by arrangement with the Council of Europe 2001. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Suomentanut Irma Huttunen ja Hanna Jaakkola 2003.)

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

VIERAS KIELI, ENGLANTI, 2 ov

Tavoitteet

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Suullisia ja kirjallisia harjoituksia, paritehtäviä, harjoituksia studiossa/tietokoneella

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tutkinnon osa suoritetaan kahdessa osassa, englanti I ja englanti II. Ensimmäisen opintoviikon jälkeen annetaan väliarvosana, mikä merkitään opintokorttiin. Arvosana muodostuu suullisista ja kirjallisista tehtävistä (portfoliosta), kokeista ja muusta näytöstä. Opettaja antaa arvosanan hyväksytystä suorituksesta ja opiskelija arvioi omaa oppimistaan. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista hyväksytysti.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta	hakee tietoa työhönsä liittyvistä materiaaleista ja ohjeista ohjattuna ja sanakirjoja käyttäen	hakee omaa alaa koskevaa tietoa sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä käyttäen	hakee monipuolisesti omaa alaa koskevaa tietoa, soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustelee ratkaisunsa
Tekstien -ymmärtäminen sekä kirjallinen viestintä	ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä	ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita apuvälineitä käyttäen ja tekee tarkentavia kysymyksiä sekä osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita sekä työstä annettua palautetta
	kirjoittaa ohjattuna mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä	kirjoittaa mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä	kirjoittaa tavanomaisia henkilökohtaisia viestejä ja lyhyitä tekstejä sekä täyttää yksinkertaisia työhönsä liittyviä asiakirjoja
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttö-tilanteissa toimiminen	ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä suullisia viestejä ja osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää tavanomaisimpia työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä suullisia ohjeita ja osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja toimii niiden mukaan
	kertoo lyhyesti itsestään ja alansa työtehtävistä vastaamalla hänelle esitettyihin kysymyksiin ennakoitavissa olevissa ja tutuissa työtilanteissa	kertoo itsestään ja työtehtävistään siten, että tulee ymmärretyksi ja osallistuu keskusteluun, mikäli keskustelukumppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaisia rakenteita	kertoo tutuissa tilanteissa työpaikastaan ja työstään ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista sekä tarvittaessa ottaa selvää muiden maiden vastaavista asioista sekä hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita
Kielen ja kulttuurin tuntemus	on tietoinen opiskelemansa kie-	ymmärtää opiskelemansa kie-	soveltaa vieraan kielen ja kult-

	len ja sen edustaman kulttuurin merkityksestä	len ja sen edustaman kulttuurin merkityksen	tuurin tietojaan ja taitojaan
Kielenopiskelu	tunnistaa omat oppimisstrategiansa.	arvioi oppimisstrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia.	vahvistaa oppimistaan kokeilemalla uusia strategioita ja oppimistapoja.

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

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

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

MATEMATIIKKA, 3 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Matematiikka 1, 1 ov

- hallitsee peruslaskutoimitukset, prosenttilaskennan ja mittayksiköiden muunnokset ja käyttää niitä liikelouden ja kaupan alaan liittyvissä laskutoimituksissa,
- käyttää sopivia matemaattisia menetelmiä liike-elämässä sekä julkishallinnossa esiintyvien ongelmien ratkaisussa,

Matematiikka 2, 1 ov

- laskee pinta-aloja ja tilavuuksia sekä soveltaa geometriaa
- ilmaisee muuttujien välisiä riippuvuuksia matemaattisilla lausekkeilla,
- käyttää matemaattisten ongelmien ratkaisussa apuna laskinta, tietokonetta ja tarvittaessa muita matematiikan apuvälineitä.

Matematiikka 3, 1 ov

- muodostaa ja laatii liike-elämään ja julkishallintoon liittyviä yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia sekä ratkaisee työssä tarpeellisia matemaattisia tehtäviä yhtälöillä, päättelöllä, kuvaajien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta,

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, harjoitustehtävät, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
<i>Matematiikka 1 ja 2:</i> Peruslaskutoimitukset, prosenttilaskenta ja mittayksikkömuunnokset sekä matemaattiset peruskäsitteet ja esitystavat	suorittaa työtehtäviin liittyvät ruutiinomaiset laskutoimitukset ja tuntee keskeisimmät matemaattiset käsitteet ja esitystavat	suorittaa sujuvasti ammattiin liittyvät laskutoimitukset ja käyttää jossakin määrin matemaattisia käsitteitä ja esitystapoja ilmaussaan	soveltaa ammattialalla tarvittavia laskutoimituksia ja arvioi tulosten tarkkuutta sekä hallitsee ammattialalla käytettävät matemaattiset käsitteet ja esitystavat
<i>Matematiikka 1 - 3:</i> Matemaattiset menetelmät ja ongelmanratkaisu sekä tulosten arviointi	ratkaisee työtehtäviin liittyvät keskeiset matemaattiset ongelmat joko päättelöllä, graafisesti tai laskennallisesti sekä osaa arvioida tulosten suuruusluokkaa	ratkaisee ammattiin liittyviä ongelmia matemaattisten menetelmien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta	soveltaa matemaattisia menetelmiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisussa ja -asettelussa sekä arvioi menetelmien luotettavuutta ja tarkkuutta
<i>Matematiikka 1 - 3:</i> Laskimen ja tietokoneen käyttäminen	käyttää laskinta ja tietokonetta työtehtäviin liittyvien matemaattisten perustehtävien ratkaisemiseen	käyttää sujuvasti laskinta ja tietokonetta ammattiin liittyvien matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen	käyttää soveltaen laskinta ja tietokonetta ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseen
<i>Matematiikka 3:</i> Numeerisen tiedon käsittely, analysointi ja tuottaminen	käyttää tiedonlähteenä tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä	käyttää tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ammattiin liittyvien ongelmien ratkaisuun	soveltaa tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisuun sekä esittää tuottamia matemaattisia tuloksia tilastoina, taulukoina ja graafisina esityksinä
	laskee ohjeen mukaan aineiston keskilukuja.	laskee keskeisimpiä tilastollisia tunnuslukuja.	laskee tai määrittää annetusta aineistosta keskeisimmät tilas-

			tolliset tunnusluvut.
--	--	--	-----------------------

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

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

FYSIIKKA JA KEMIA, 2 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Fysiikka 1, 1 ov

- soveltaa ammattitehtäviensä kannalta keskeisiä fysikaalisia ilmiöitä, käsitteitä ja lainalaisuuksia, esimerkiksi aineita varastotaessa on osattava ottaa huomioon aineiden keskinäinen reagointi
- osaa työssään ja muussa toiminnassaan ottaa huomioon luonnon lainalaisuudet ja toimia niiden mukaisesti ympäristöä ja energiaa säästään
- tarkastelee keskeisiä kestäväen kehityksen osa-alueita, erityisesti logistiikan ympäristövaikutuksia, luonnonteelliseltä kannalta
- soveltaa ammattinsa kannalta keskeisiä fysiikan lakeja ja käsitteitä
- hallitsee fysiikan lainalaisuuksia, kuten logististen toimintojen mekaniikan, lämmön ja kosteuden vaikutuksen tuotteiden varastoinnissa, sähkölaitteiden turvallisen ja taloudellisen käytön toimistoissa, asiakkaiden neuvonnan kodinkoneliikkeessä, sopivan valaistuksen valinnan myymälöihin, lasersäteellä tai mikroaalloilla toimivien laitteiden turvallisen käytön sekä ergonomisen työskentelyn toimistoissa ja varastoissa
- kerää, käsittelee ja analysoi tekemiään havaintoja ja mittauksia.

Kemia 1, 1 ov

- soveltaa ammattitehtäviensä kannalta keskeisiä kemiallisia ilmiöitä, käsitteitä ja lainalaisuuksia, esimerkiksi aineita varastotaessa on osattava ottaa huomioon aineiden keskinäinen reagointi
- ottaa huomioon työssään ympäristön ja ammatin kannalta keskeisiä kemian ilmiöitä, ja sitä varten hänen on tunnettava tavallisimpien alkuaineiden ja sekä epäorgaanisten että orgaanisten yhdisteiden kemialliset ominaisuudet, kuten elintarvikkeiden ravinto- ja lisäaineet, palavat nesteet, pesu- ja puhdistusaineet, hapot, emäkset
- tarkastelee keskeisiä kestäväen kehityksen osa-alueita, erityisesti logistiikan ympäristövaikutuksia, luonnonteelliseltä kannalta
- säilyttää, käyttää oikein ja hävittää asianmukaisesti alalla tarvittavia aineita, kuten happoja ja emäksiä, sekä laskea aine-määriä ja pitoisuuksia
- osaa tulkita aineiden, kuten kosmeettiset tuotteet, palavat nesteet, hapot, emäkset ja torjunta-aineet, terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät tuotteiden merkinnöistä ja ottaa työskentelyssään huomioon aineiden erityisominaisuudet niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
- tekee havaintoja ja mittauksia ammattinsa kannalta keskeisistä fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, harjoitustehtävät ja – kokeet, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<i>Fysiikka:</i> Lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä	tuntee fysiikan lainalaisuuksia niin, että pystyy työtehtävissään ottamaan huomioon niihin liittyvät ilmiöt, mutta tarvitsee joissakin kohdin ohjausta	osaa ottaa huomioon fysiikkaan liittyvät ilmiöt työtehtävissään	osaa itsenäisesti soveltaa fysiikan lainalaisuuksia työssään
<i>Kemia:</i> Kemiallisten aineiden ja yhdisteiden sekä niiden ominaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit työssään, mutta tarvitsee osin ohjausta	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit tutuissa työtilanteissa	käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit muutuvissakin työtilanteissa
	tulkitsee osin ohjattuna tavallisia tuotemerkintöjä	tulkitsee tavallisimpia tuotemerkintöjä	tulkitsee itsenäisesti erilaisia alan tuotemerkintöjä
	laskee ohjattuna pitoisuuksia ja aineiden määriä sekä hankkii ohjeen mukaan tietoa kemikaalien käyttöturvallisuustiedoista	laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä sekä hankkii tietoa käytöturvallisuustiedoista	laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä joustavasti erilaisissa työtilanteissa eri tietolähteistä hankkimansa tiedon mukaan
<i>Fysiikka ja kemia:</i> Havainnointi ja mittaaminen	toteuttaa mittaukset käyttäen tavallisimpia mittaamenetelmiä	toteuttaa mittaukset käyttäen tavallisimpia mittaamenetelmiä	käyttää mittauksiin sopivimpia menetelmiä ja välineitä sujuvas-

	ja -välineitä ohjatussa työtilanteessa	ja -välineitä omatoimisesti ja osaa arvioida mittaustulosten luotettavuutta	ti, toteuttaa mittaukset järjestelmällisesti ja huolellisesti ja osaa arvioida havaintojen ja mittausten tarkkuutta ja luotettavuutta
	tallentaa mittaukset ja havainnot ohjeiden mukaisesti ja esittää ne taulukoina ja graafeina sekä laskee tarvittaessa tuloksia, mutta tarvitsee joiltakin osin ohjausta	osaa analysoida mittauksia ja havaintoja sekä tehdä tuloksista johtopäätöksiä	osaa raportoida ja esittää tuloksia sekä arvioida tulosten ja johtopäätösten tarkkuutta ja luotettavuutta
Turvallinen ja ergonominen työskentely	työskentelee työturvallisuusohjeiden mukaisesti, mutta vaatii ohjausta ergonomiseen työskentelyyn.	työskentelee ergonomisesti ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti.	työskentelee ergonomisesti ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti ja ottaa omatoimisesti huomioon työympäristössä olevat riskitekijät.

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

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

YHTEISKUNTA-, YRITYS- JA TYÖELÄMÄTIETO, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Suullisia ja kirjallisia harjoituksia, paritehtäviä, itsenäinen opiskelu ja opintokäyntejä

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Osallistuminen -oppilaitoksessa ja työssäoppimis-paikassa	osallistuu ohjattuna yhteisten asioiden hoitamiseen	osallistuu sovitulla tavalla yhteisten asioiden hoitamiseen sekä tuntee yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin	osallistuu itsenäisesti yhteisten asioiden hoitamiseen sekä tuntee yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin
Toiminta-mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna toimintamahdollisuuksiaan kansalaisena ja kuluttajana	arvioi toimintamahdollisuuksiinsa kansalaisena ja kuluttajana	arvioi toimintamahdollisuuksiinsa aktiivisena kansalaisena ja kuluttajana
	tuntee opiskelijan vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet ja velvollisuudet	tuntee opiskelijan ja kansalaisen keskeiset vaikuttamismahdollisuudet oikeudet, edut ja velvollisuudet	tuntee opiskelijan ja kansalaisen keskeiset demokraattiset vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet, edut ja velvollisuudet
	hakee tietoa kuluttajan keskeisistä oikeuksista ja velvollisuuksista	tuntee kuluttajan keskeiset oikeudet ja velvollisuudet	tuntee kuluttajan keskeiset oikeudet ja velvollisuudet
Yhteiskunnan -palvelujen käyttö	käyttää opiskelijan tarvitsemia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa	käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa	käyttää itsenäisesti yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa
Oman talouden hoitaminen	tekee ohjattuna suunnitelman menoistaan ja varoistaan	tekee suunnitelman menoistaan ja varoistaan	tekee suunnitelman menoistaan ja varoistaan
	hankkii ohjattuna tietoa rahoitusvaihtoehtoista ja niistä aiheutuvista kuluista	hankkii tietoa rahoitusvaihtoehtoista ja niistä aiheutuvista kuluista	hankkii tietoa rahoituslähteistä ja vertailee niistä aiheutuvia kuluja
Kansantalouteen -keskeisesti -vaikuttavien t-ekijöiden arviointi	arvioi ohjattuna yrittäjyyden keskeiset vaikutukset työllisyyteen	arvioi yrittäjyyden ja yritystoiminnan vaikutuksen työllisyyteen	arvioi itsenäisesti yrittäjyyden ja yritystoiminnan vaikutuksen kansantalouteen
Tiedon haku ammattialan työpaikoista ja Euroopan unionista	hakee tietoa ammattialansa työpaikoista paikallisesti	hakee tietoa ammattialansa työpaikoista alueellisesti ja kansallisesti	hakee tietoa ammattialansa työpaikoista alueellisesti ja kansallisesti

		sallisesti	kansallisesti ja Euroopan unionin maista
	hakee ohjattuna Euroopan unionin kansalaisia koskevaa tietoa.	hakee Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa tietoa.	hakee Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa vertailevaa tietoa.

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

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

LIIKUNTA, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Yksilölliset- ja ryhmäliikuntalajit

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

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

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

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

TERVEYSTIETO, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

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

- osaa tarvittaessa käyttää opiskeluterveyden- ja muita terveydenhuoltopalveluja, hyödyntää terveysliikuntaa ja ymmärtää niiden merkityksen toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, pari- ja ryhmätehtävät, itsenäinen opiskelu ja harjoitukset

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen	ottaa ohjattuna huomioon tavallisimpia terveyttä edistäviä elintapoja ja tottumuksia (kuten liikunta, ravinto, lepo, uni, virkistys, mielenterveys, ihmissuhteet, seksuaaliterveys) ja on halukas edistämään omaa terveyttään ja jaksamistaan	ottaa huomioon terveyttä ja hyvinvointia edistäviä elämäntavata ja tottumukset, osallistuu niitä ja omaa jaksamistaan edistävään toimintaan	toimii terveyttä, hyvinvointia ja omaa jaksamistaan edistävällä tavalla, ehkäisee terveyttä kulluttavia tekijöitä ja perustelee toimintansa elintapojen ja terveyden välisellä tutkitulla tiedolla ja kokemuksella
Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja toimintaympäristön turvallisuutta edistävien toimintatapojen noudattaminen	noudattaa yhteisössä sovittuja terveyttä ja turvallisuutta edistäviä toimintatapoja, mutta tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa	ottaa toiminnassaan huomioon terveyttä ja toimintakykyä kuormittavia tekijöitä ja haluaa edistää toimintansa ja toimintaympäristönsä terveellisyyttä ja turvallisuutta	ottaa toiminnassaan monipuolisesti huomioon terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja edistää omalla toiminnallaan koko yhteisön hyvinvointia
Terveysliikunnan ja terveydenhuoltopalvelujen hyödyntäminen	suunnittelee ja toteuttaa ohjattuna terveyttä edistävää liikuntaa ja osaa tarvittaessa hakea apua terveydenhuollon palveluista	toteuttaa terveyttä edistävää liikuntaa laatimansa ohjelman mukaan ja käyttää tarvittaessa terveydenhuollon palveluja	hyödyntää itsenäisesti terveysliikunnan mahdollisuuksia oman toimintakyvyn ylläpitämisessä ja osaa hyödyntää terveydenhuoltopalveluja tilanteen vaatimalla tavalla
Tapaturmien ehkäisy ja ensiapu sekä ergonominen toiminta	tunnistaa mahdollisia tapaturmariskejä, osaa hakea ja antaa ensiapua tavallisimmissa ensiapua vaativissa tilanteissa sekä noudattaa tutuissa tilanteissa ergonomisia toimintatapoja	ehkäisee toiminnallaan tapaturmien syntymistä, osaa hakea ja antaa ensiapua sekä noudattaa ergonomisia toimintatapoja	toimii huolellisesti ja ennalta ehkäisee tapaturmien syntymistä, osaa hakea ja antaa ensiapua sekä työskentelee ergonomisesti ja itseään säästävällä tavalla
Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja toimintakykyä edistävien, kansansairauksia ennaltaehkäisevien ja terveyttä kulluttavien tekijöiden sekä ammatin haittavaikutuksia koskevan tietoperustan hallinta	tietää tavallisimmista terveyttä ja toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista, mutta tarvitsee ohjausta terveyttä edistävän tiedon hankinnassa ja tietää tavallisimmista terveyshaitoista (kuten tupakointi ja päihneiden käyttö).	hyödyntää omassa toiminnassaan terveyttä ja toimintakykyä edistävää tietoperustaa, tuntee terveyttä kulluttavat tekijät sekä elintavoista johtuvat terveyshaitat ja on tietoinen mahdollisista ammattiinsa liittyvistä kuormitustekijöistä.	hyödyntää monipuolisesti omassa toiminnassaan terveyttä ja toimintakykyä edistävää tietoa ja hakee itsenäisesti tietoa mahdollisista ammattiinsa haittavaikutuksista.

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

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

TAIDE JA KULTTUURI, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

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

Opetusmenetelmät

Toiminnalliset ja luovat menetelmät ja opintokäynnit, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

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

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

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

Valinnaiset tutkinnon osat

YMPÄRISTÖTIETO, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Ympäristötieto 1, 1 ov

- noudattaa kestävä kehityksen periaatteiden mukaisia työ- ja toimintatapoja niin, että ne tukevat ammattitaidon saavuttamista ja täydentävät ammattitaitoa
- ehkäisee jätteiden syntyä ja lajittelee jätteitä kotikuntansa jätemääräysten mukaisesti sekä hallitsee esimerkiksi elintarvikkeiden, muovien, paperin ja metallien elinkaaren

Ympäristötieto 2, 1 ov

- toimii energiaa säästävästi

Ympäristötieto 3, 1 ov

- hallitsee esimerkiksi elintarvikkeiden, muovien, paperin ja metallien elinkaaren

Ympäristötieto 4, 1 ov

- työskentelee ympäristöriskit minimoiden sekä toimii kulttuuriperintöä vaalien

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, pari- ja ryhmätyö tehtävät ja opintokäynnit, itsenäinen opiskelu

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
<i>Ympäristötieto 1 ja 4:</i> Maa-ilmastonlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tärkeimpien ympäristöongelmien ja niihin esitettyjen ratkaisukeinojen tunteminen sekä kestävä kehityksen ja vastuullisten toimintatapojen mukainen toiminta	tuntee kestävä kehityksen peruseriaatteet työssään	tuntee kestävä kehityksen haasteita sekä tapoja, joilla voi työssään pyrkiä osaltaan toimimaan kestävä kehityksen periaatteiden mukaan	tietää perusasiat aineen kierrosta ja energian virrasta maapallolla tuntee kestävä kehityksen haasteita ja niihin esitettyjä ratkaisuja sekä osaa työssään toimia kestävä kehityksen periaatteiden mukaan
<i>Ympäristötieto 1:</i> Ammattitaidon kannalta keskeisen jätehuollon hallinta sekä jätteiden synnyn ehkäiseminen	osaa ehkäistä jätteiden syntyä ja lajitella syntyvän jätteen ohjautusti tavanomaisissa työtehtävissä	osaa ehkäistä jätteiden syntyä sekä lajittelee jätteet ohjeiden mukaan	osaa ehkäistä jätteiden syntyä tuotteiden ja pakkausten suunnittelussa ja hankinnoissa sekä lajittelee jätteet itsenäisesti
<i>Ympäristötieto 4:</i> Kulttuuriperinnön vaaliminen	tunnistaa ohjattuna kulttuuriperintöä	osaa vaalia kulttuuriperintöä	osallistuu aktiivisesti lähiympä-

ammattitaitoa täydentävällä tavalla	rinnön perusteet ja merkityksen	ammattissaan	ristönsä kulttuuriperinnön vaalimiseen ja edistää sitä ammatissaan
<i>Ympäristötieto 2 ja 3:</i> Ekotehokkaiden työmenetelmien ja -materiaalien valinta sekä ammattitaidon kannalta keskeisten tuotteiden elinkaaren tunnistaminen	ohjattuna valitsee ekotehokkuutta edistäviä välineitä ja materiaaleja	tekee ekotehokkuutta edistäviä työvälineiden ja -menetelmien valintoja	tekee ekotehokkuutta edistäviä työvälineiden ja -menetelmien valintoja sekä tunnistaa niiden vaikutuksen elinkaareen
<i>Ympäristötieto 1 ja 4:</i> Ympäristölainsäädännön noudattaminen ja ympäristölaatu-järjestelmien mukainen toiminta	toimii opastettuna ammatissaan keskeisten ympäristömääräysten mukaisesti	toimii ammatissaan ympäristömääräysten mukaisesti	toimii ammatissaan ympäristömääräysten mukaisesti ja ennakoi tulevia muutoksia
	toimii ohjattuna ympäristölaatu-järjestelmien mukaisesti ammatissaan	toimii ympäristölaatu-järjestelmien mukaisesti ammatissaan	osallistuu aktiivisesti työpaikansa ympäristölaatu-järjestelmän rakentamiseen ja/tai kehittämiseen
<i>Ympäristötieto 1 ja 4:</i> Ammattitaidon saavuttamisen kannalta keskeisen ympäristötiedon lähteiden hankinta ja niiden hyödyntäminen	etsii ohjattuna eri lähteistä ympäristötietoa työssään hyödyttävään muotoon.	luokittelee, vertailee ja jäsentää hankkimaansa ympäristötietoa sekä muokkaa sitä työssä hyödyttävään muotoon.	luokittelee, vertailee ja jäsentää hankkimaansa ympäristötietoa sekä muokkaa sitä itsenäisesti ja soveltaa sitä työssään.

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

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

TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIikka, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Tieto- ja viestintäteknikka 1, 1ov

- käyttää liike-elämässä ja julkishallinnossa tarvittavia tietoteknisiä välineitä ja järjestelmiä tiedon hankintaa, käsittelyyn, muokkaukseen, tallentamiseen ja esittämiseen,
- toimii tekijänoikeus-, tietoturva- ja tietosuoja ohjeiden ja määräysten mukaisesti,
- käyttää tarvittavia verkkoviestintämenetelmiä ja -sovelluksia tiedon lähettämiseen ja jakamiseen,

Tieto- ja viestintäteknikka 2, 1ov

- käyttää käyttöjärjestelmäohjelmia sekä soveltaa työvälineohjelmia kuten tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta-, sähköposti-, esitysgrafiikka- ja kalenteriohjelmia liike-elämässä ja julkishallinnossa tarvittavan tiedon tuottamiseen, muokkaamiseen ja esittämiseen,

Tieto- ja viestintäteknikka 3, 1ov

- ottaa käyttöön ja soveltaa uusia tietoteknisiä lisälaitteita, toimintoja ja ohjelmia (tarvittaessa käyttötuen avustuksella),
- käyttää työssään tehokkaita työskentelytapoja ja -menetelmiä kuten kymmensormijärjestelmää ja eri hiirenkäyttötekniikoita,
- käyttää työssään ergonomisesti oikeita työasentoja.

Tieto- ja viestintäteknikka 4, 1ov

- käsittelee liiketalouden ja hallinnon alalla käytettyjen sovellusohjelmistojen tuottamia tiedostoja ja hankkia ammatti-tehtävissä tarvittavaa tietoa erilaisten liiketalouden ja hallinnon alan verkkohakupalveluiden ja -sovellusten avulla,

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, harjoitukset, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Taulukossa esitetyt arvioinnin kohteet liittyvät useisiin opintojaksoihin. Kunkin opintojakson arvioinnissa käytetään niitä arviointikriteereitä, jotka liittyvät opintojakson tavoitteiden saavuttamiseen. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tiedonhankinta ja käsittely	hakee, tallentaa ja kopioi työtehtävissä tarvittavia tiedostoja hakee työtehtävissä tarvittavaa tietoa verkkopalveluista	osaa tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti käsitellä ammatissa tarvittavia tiedostoja sekä verkkohakupalveluita	ottaa huomioon tiedostojen käsittelyssä tekniset rajoitteet ja mahdollisuudet soveltaa tapaus- ja tilannekohtaisesti ammattialaan liittyviä verkkohakupalveluita ja käyttää niitä aktiivisesti sekä arvioi niiden tietojen luotettavuutta ja soveltuvuutta

Tiedonkäsittely ja muokkaus	käyttää työvälinohjelmia, kuten tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta-, sähköposti-, esitysgraafikka- ja kalenteriohjelmia, työtehtävien hoidossa	käyttää sujuvasti työvälinohjelmia ammattiin liittyvän tiedon tuottamiseen ja muokkaamiseen	käyttää soveltaen työvälinohjelmia tiedon tuottamiseen ja muokkaamiseen ammattialan eri tilanteiden ja olosuhteiden vaatimalla tavalla
Tietojen lähettäminen ja jakaminen	käyttää verkkoviestintämenetelmiä työtehtävien hoidossa	käyttää sujuvasti eri verkkoviestintämenetelmiä ammattiin liittyvän tiedon lähettämiseen ja jakamiseen	käyttää soveltaen verkkoviestintän mahdollisuuksia ammattialan eri tilanteiden ja tarpeiden mukaan sekä ottaa huomioon näiden käytössä vastuu- ja tietoturvanäkökulmat
Tekijänoikeuksien, tietoturvan, tietosuoja- ja ergonomian noudattaminen	toimii tekijänoikeus-, tietoturva-, tietosuoja- ja ergonomiohjeiden ja säädösten mukaisesti.	käyttää työssään ergonomisesti suositeltavia toimintatapoja.	ennakoi ja ottaa huomioon tietosuoja- ja tietoturvariskit sekä kehittää työympäristöään ja toimintatapojaan tietoturva-, tietosuoja- ja ergonomiatavoitteiden pohjalta.

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

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

ETIIKKA, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Etiikka 1, 1 ov

- pohtii arvojen, normien ja katsomusten merkitystä omassa elämässään, ihmisten välisissä suhteissa ja työssä,
- perustelee valintojaan ja arvioida niiden vaikutuksia ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden ja kestävän kehityksen kannalta,
- osoittaa toiminnassaan rehellisyyttä ja vastuullisuutta, kunnioittaa toisia ihmisiä sekä käyttäytyy työssään ja ihmissuhteissaan hyvien tapojen mukaisesti,

Etiikka 2, 1 ov

- pohtii omaan elämään, ihmissuhteisiin, yhteiskuntaan, ympäristöön ja työelämään liittyviä eettisiä kysymyksiä ja ongelmia,
- osaa ratkaista sekä itsenäisesti että yhdessä toisten kanssa oman alansa työelämän arvo- ja normiristiriitoja eettisesti hyväksyttävällä tavalla,

Etiikka 3, 1 ov

- toimii eettisesti erilaisissa ristiriita- ja kriisitilanteissa,

Etiikka 4, 1 ov

- omaa valmiuksia osallistua liiketalouden ja hallinnon alan arvopohjan ja eettisten toimintaperiaatteiden kehittämiseen,
- hankkii tietoa oman alansa ja muiden alojen ammattieettisestä tietoperustasta, ymmärtää sekä käyttää niitä työnsä ammatillisena voimavarana,
- havaitsee ja tunnistaa liike-elämän ja julkishallinnon eettisiä ongelmatilanteita, käsittelee niitä ja esittää niistä perusteltuja näkemyksiä.

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, yksilö- ja ryhmätyöt, toiminnalliset menetelmät, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Taulukossa esitetyt arvioinnin kohteet liittyvät useisiin opintojaksoihin. Kunkin opintojakson arvioinnissa käytetään niitä arviointikriteereitä, jotka liittyvät opintojakson tavoitteiden saavuttamiseen. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Eettisten kysymysten pohdinta	keskustelee ohjattuna omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä arvoista sekä eettisistä ja katsomuksellisista kysymyksistä	keskustelee eettisistä, katso- muksellisista sekä omaan elämänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyvistä kysymyksistä ja arvoista	pohtii arvojen, normien ja erilaisten katsomusten merkitystä omassa elämässään, ihmisten välisissä suhteissa, työelämässä ja yhteiskunnassa
Eettinen toiminta	toimii hyvien tapojen mukaisesti ja vastuullisesti työssään ja sen ongelmatilanteissa, mutta tarvitsee tukea ja ohjausta uusissa tilanteissa	toimii vastuullisesti ja eettisesti työnsä ja työelämän ristiriita- ja kriisitilanteissa	toimii itsenäisesti, vastuullisesti ja eettisesti työnsä ja työelämän erilaisissa ristiriita- ja kriisitilanteissa ja osaa perustella toimintansa
Tiedon hakeminen ja eettisen tietoperustan käyttäminen työs-	hakee ohjattuna tietoa oman alansa eettisistä kysymyksistä	hankkii tietoa oman alansa ja muiden alojen ammattieettises-	hankkii aktiivisesti tietoa oman alan ja muiden alojen ammatti-

sä	ja hyödyntää tietoperustaa tu- tuissa tilanteissa	tä tietoperustasta ja hyödyntää sitä omassa elämässään ja työssään	eettisestä tietoperustasta ja hyödyntää siitä työnsä ammatil- lisena voimavarana perustelee valintojaan ja haluaa osallistua oman alansa arvo- pohjan ja eettisten periaatteiden kehittämiseen
Arvo- ja normiristiriitojen käsit- tely työssä	osaa ohjattuna havaita ammat- tinsa eettisiä ongelmatilanteita ja ratkaisee yhdessä yhteisönsä jäsenien kanssa työhönsä liitty- viä arvo- ja normiristiriitoja eetti- sesti.	tunnistaa ammattinsa eettisiä ongelmatilanteita ja hakee nii- hin ratkaisua yhdessä muiden kanssa sekä arvioi ratkaisun vaikutuksia keskeisten osapuol- ten näkökulmista.	tunnistaa itsenäisesti työelämän ja oman alansa eettisiä ongel- matilanteita, osaa ratkaista niitä eettisesti ja arvioida niiden vai- kutuksia ihmisarvon, oikeuden- mukaisuuden ja kestävän kehityk- sen kannalta.

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

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

KULTTUURIEN TUNTEMUS, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Kulttuurien tuntemus 1, 1 ov

- toimii eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa
- osaa tervehtiä, vastaanottaa vieraita ja keskustella heidän kanssaan

Kulttuurien tuntemus 2, 1 ov

- osaa ottaa huomioon toiminnassaan sopivuuden rajat sekä miesten ja naisten erilaiset roolit, pukeutumiseen ja käyttäytymiseen liittyvät ohjeet ja myös kirjoittamattomat säännöt ja menettelytavat
- tunnistaa eri kulttuurien välisiä eroja liike-elämän käyttäytymisessä, -hierarkiassa ja työhön liittyvässä suhdetoiminnassa ja käyttäytyy asiallisesti tavallisissa työpaikalla esiin tulevissa tilanteissa, erityisesti asiakaspalvelussa

Kulttuurien tuntemus 3, 1 ov

- esittelee toisten kulttuurien edustajille maansa yleisiä kulttuuripiirteitä, kuten keskeistä historiaa, nähtävyyksiä, taiteita, urheilusaavutuksia ja viihdettä, sekä liike-elämän saavutuksia, yrityksiä ja innovaatioita
- pohtii eri maiden tulkintoja historiallisista tapahtumista ja suhteuttaa kotiseutunsa ja maansa merkittäviä tapahtumia ja aikakausia naapurimaiden ja maailman historiaan,

Kulttuurien tuntemus 4, 1 ov

- vertailee maansa ja Euroopan keskeisiä kulttuurivirtauksia ja –vaikuttajia,
- tunnistaa oman alansa erikoispiirteitä muissa maissa.

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, pari- ja ryhmätehtävät vierailut, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Taulukossa esitetyt arvioinnin kohteet liittyvät useisiin opintojaksoihin. Kunkin opintojakson arvioinnissa käytetään niitä arviointikriteereitä, jotka liittyvät opintojakson tavoitteiden saavuttamiseen. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tavallisimpien kulttuuripiirteiden huomioon ottaminen	tunnistaa muiden kulttuurien yleisiä piirteitä	tunnistaa kulttuurisia eroja muiden toiminnassa	ottaa huomioon kohdatessaan ihmisiä heidän kulttuuritaustansa
Käyttäytyminen ja pukeutuminen eri tilanteissa sekä erilaisien ihmisten kohtaaminen	tunnistaa kulttuurisia eroja ihmisten päivittäisessä toiminnassa Suomessa ja muualla	toimii kulttuurieroista huolimatta yhdessä muiden kanssa	kohtaa myös ulkomaalaiset työtoverit, asiakkaat ja vieraat ilman kulttuurikonflikteja
Oman alan erikoispiirteiden huomioon ottaminen	tunnistaa oman alan palvelujen ja tuotteiden piirteitä eri maissa	vertailee oman kulttuurin piirteitä muiden vastaaviin	ottaa toiminnassaan huomioon eri kulttuureista olevat piirteet
Organisaatioympäristön ja tehtävän mukaan käyttäytyminen	tunnistaa keskeisiä asioita työstään	kertoo ulkomaalaisille vieraille keskeisiä asioita Suomesta ja -työstään	kehittää omaa organisaatiotaan muilta saadun kokemusten pohjalta
Maahanmuuttajien ja muiden vähemmistökulttuurien keskeisen kulttuurihistorian ja nykytilanteen huomioon ottaminen	etsii tietoa maahanmuuttajien ja muiden vähemmistökulttuurien taustasta	ottaa työskennellessään huomioon muut etnisestä taustasta, kielestä, vammaisuudesta tai iästä riippumatta	ottaa suunnitellessaan työtä ja työskennellessään huomioon muut etnisestä taustasta, kielestä, vammaisuudesta tai iästä riippumatta

Kielitaidon ja kulttuurintuntemuksen hyödyntäminen	käyttää hankkimaansa kielitaitoa tutuissa tilanteissa.	käyttää hankkimaansa kielitaitoa toimiessaan kansainvälisissä vuorovaikutustilanteissa.	toimii kansainvälisissä yhteyksissä kielitaitoaan hyödyntäen.
--	--	---	---

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

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

PSYKOLOGIA, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Psykologia 1, 1 ov

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

Psykologia 2, 1 ov

- havainnoi ja ymmärtää monipuolisesti ihmistä ja tämän toimintaan vaikuttavia tekijöitä
- tunnistaa, tiedostaa ja käsittelee psyykkisiä ilmiöitä psykologisen tiedon ja käsitteiden avulla

Psykologia 3, 1 ov

- soveltaa psykologista tietoa liike-elämän ja julkishallinnon työhön,
- osaa toimia psyykkistä hyvinvointiaan ja oman alan työtehtävistä suoriutumista edistävästi,
- selviytyy liike-elämän ja julkishallinnon asiakaspalvelu- ja ryhmätyötilanteista.
- havainnoida tunteiden vaikutusta vuorovaikutus- sekä erilaisissa ryhmätilanteissa,

Psykologia 4, 1 ov

- selittää omaa ja muiden käyttäytymistä psykologisen ja sosiaalipsykologisen tiedon avulla,
- osaa havainnoida ja ajatella kriittisesti.,
- havainnoida tunteiden vaikutusta vuorovaikutus- sekä erilaisissa ryhmätilanteissa,

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, harjoitus- ja oppimistehtävät, toiminnalliset oppimismenetelmät, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Taulukossa esitetyt arvioinnin kohteet liittyvät useisiin opintojaksoihin. Kunkin opintojakson arvioinnissa käytetään niitä arviointikriteereitä, jotka liittyvät opintojakson tavoitteiden saavuttamiseen. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

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

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

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

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

YRITYSTOIMINTA, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Yritystoiminta 1, 1 ov

- kehittää liikeideaa tai tuotteistaa omaa osaamistaan yritystoiminnaksi,

Yritystoiminta 2, 1 ov

- arvioi kehittämistarvetta toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, työympäristön ja oman osaamisen perusteella,

Yritystoiminta 3, 2 ov

- noudattaa yritystoiminnassaan tuloksellisen toiminnan periaatteita sekä ottaa huomioon toiminnan kustannusrakenteen ja oman työpanoksen vaikutuksen toiminnan tuloksellisuuteen.

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, opintokäynnit, harjoitukset, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Taulukossa esitetyt arvioinnin kohteet liittyvät useisiin opintojaksoihin. Kunkin opintojakson arvioinnissa käytetään niitä arviointikriteereitä, jotka liittyvät opintojakson tavoitteiden saavuttamiseen. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Liikeidean kehittäminen tai oman osaamisen tuotteistaminen	kehittää opastettuna ryhmän jäsenenä liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan	kehittää ryhmän jäsenenä liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan	kehittää oma-aloitteisesti liikeidean tai tuotteistaa omaa osaamistaan hyödyntäen työyhteisön asiantuntemusta
	selvittää opastettuna yritystoimintaansa liittyviä toimintatapoja, keskeisiä palveluja tai tuotteita	selvittää yhteistyössä yritystoimintaansa liittyviä toiminta- tai liikeideoita sekä keskeisiä palveluja ja tuotteita	selvittää yritystoimintaan liittyviä eri yritysten tai organisaatioiden toiminta- tai liikeideoita sekä keskeisiä palveluja ja tuotteita
	hakee ohjattuna tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella	hakee yhteistyössä tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella	hakee itsenäisesti tietoa tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun tai yrityksen osaamisen perusteella
	kartoittaa ohjattuna ratkaisuvaihtoehtoja	kartoittaa erilaisia ratkaisumahdollisuuksia	kartoittaa oma-aloitteisesti erilaisia ratkaisumahdollisuuksia
	vertailee ohjattuna erilaisia vaihtoehtoja	vertailee vaihtoehtoja ja asettaa	vertailee vaihtoehtoja ja asettaa

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

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

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

ÄIDINKIELI 5, KIRJALLISTEN TEHTÄVIEN OHJAUS 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- osaa hankkia tietoa ja käsitellä lähdemateriaali
- osaa kirjoittaa omaan opintoalaansa liittyvää tekstiä käyttäen ammattikirjallisuutta ja muita lähteitä
- tuntee eri tekstilajeja ja osaa valita tarkoituksen mukaisen ilmaisutavan
- pystyy itsenäiseen kirjoitustyöhön
- kirjallisen raportin kirjoittaminen
- osaa arvioida mediatekstiä
- laatii kirjoitussuunnitelman
- kirjoittaa oppinnäytteen kirjallisen raportin

Opetusmenetelmät

Kirjallisia harjoituksia, tekstintuottamisen ja kielenhuollon ohjaustai itsenäinen opiskelu.

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin Kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Tiedonhankinta	hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä	hankkii ammattialansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä	hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta
Kirjallinen viestintä	kirjoittaa ohjatusti ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä	kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä	kirjoittaa tavoitteellisesti ja työstää tekstejään oman arvion ja palautteen pohjalta
	tuntee oikeinkirjoituksen perusasioita	käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä	hallitsee kielenkäytön perusnormit sekä hioo tuottamiensa tekstien kieli- ja ulkoasia
	laatii ohjatusti ja mallin mukaan asiakirjat	laatii asianmukaiset asiakirjat	laatii asianmukaisia asiakirjoja ja osaa soveltaa asiakirjamalleja
	käyttää mallin mukaan tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia	käyttää tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia ja muutakin tekstilajitietämystään	soveltaa tekstilajin vaatimuksia omista teksteissään
Mediaosaaminen	tuntee ammattialansa keskeiset mediat	käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä	hyödyntää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä
	noudattaa ohjatusti tekijänoikeuksia	tuntee tekijänoikeudet oikeutena ja velvoitteena, noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä	osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus- ja yhteistyö, 7. Estetiikka, 8. Viestintä- ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka

TOINEN KOTIMAINEN KIELI, RUOTSI 2, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- selviytyy alansa rutiinomaisista työtehtävistä ja arkipäivän tilanteista toisella kotimaisella kielellä
- ymmärtää molempien kansalliskielten ja kulttuurin merkityksen monikulttuurisessa Suomessa
- tavoitteena on vahvistaa edelleen opiskelijan suullista ja kirjallista peruskielitaitoa, jotta hän saa hyvät valmiudet selviytyä ruotsin kielellä työelämässä ja jatko-opinnoissa. Syventää opiskelijan kielen rakenteiden tuntemusta ja laajentaa sanavarastoa
- harjoitella tavallisimpia arki- ja työelämän puhetilanteita niin että hän saa valmiuksia toimia pohjoismaisissa työyhteisöissä.
- opiskelijan olisi pystyttävä myös hankkimaan lisätietoa omasta alastaan lukemalla ammattikirjallisuutta sanakirjaa ja uusinta teknologiaa apuna käyttäen

Opetusmenetelmät

Suullisia ja kirjallisia harjoituksia, paritehtäviä, harjoituksia kielistudiossa ja tietokoneella ja itsenäinen opiskelu.

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista hyväksytysti.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Tiedon hankinta	tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet	käyttää sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä	käyttää sanakirjoja, myös sähköisiä, ja muuta lähdeaineistoa hankkiakseen lisätietoa omaa alaa käsittelevistä vieraskielisistä yksinkertaisista ohjeistuksista
Tekstien ymmärtäminen Kirjallinen viestintä	ymmärtää apuvälineitä käyttäen lyhyiden ja yksinkertaisten omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien kirjallisten viestien	kirjoittaa mallin mukaan lyhyitä työhön liittyviä tekstejä kuten työ- ja turvallisuusohjeet	kirjoittaa lyhyitä työhön liittyviä muistiinpanoja, ohjeita tai tilauslistoja

Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	sisällön kertoo muutamalla sanalla itsestään tai tutuista asioista omassa työssään	selviytyy rutiinomaisista päivittäiseen elämään liittyvistä puhe-tilanteista, jos puhelukumppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaista, keskeistä sanastoa	toimii tavanomaisimmissa viestintätilanteissa sekä kasvotusten että puhelimesta ja tarvittaessa pyytää tarkennusta tai selvennystä
Kielen ja kulttuurin merkitys	on tietoinen ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksestä	ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksen kohdattuaan pohjoismaalaisia	ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin aseman monikulttuurisessa Suomessa

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

VIERAS KIELI, ENGLANTI 3, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- hallitsee alalla tarvittavan kielitaidon
- osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä.

Opetusmenetelmät

Suullisia ja kirjallisia harjoituksia, paritehtäviä, harjoituksia kielistudiossa ja tietokoneella ja itsenäinen opiskelu.

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista hyväksytysti.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Tiedonhankinta	hakee tietoa työhönsä liittyvistä materiaaleista ja ohjeista ohjattuna ja sanakirjoja käyttäen	hakee omaa alaa koskevaa tietoa sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä käyttäen	hakee monipuolisesti omaa alaa koskevaa tietoa, soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustelee ratkaisunsa
Tekstien ymmärtäminen sekä kirjallinen viestintä	ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä	ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita apuvälineitä käyttäen ja tekee tarkentavia kysymyksiä sekä osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita sekä työstä annettua palautetta
	kirjoittaa ohjattuna mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä	kirjoittaa mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä	kirjoittaa tavanomaisia henkilökohtaisia viestejä ja lyhyitä tekstejä sekä täyttää yksinkertaisia työhönsä liittyviä asiakirjoja
	ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä suullisia viestejä ja osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää tavanomaisimpia työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä suullisia ohjeita ja osaa toimia niiden mukaan	ymmärtää keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja toimii niiden mukaan
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	kertoo lyhyesti itsestään ja alansa työtehtävistä vastaamalla hänelle esitettyihin kysymyksiin ennakoitavissa olevissa ja tutuissa työtilanteissa	kertoo itsestään ja työtehtävistään siten, että tulee ymmärrettäväksi ja osallistuu keskusteluun, mikäli keskustelukumppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaisia rakenteita	kertoo tutuissa tilanteissa työpaikastaan ja työstään ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista sekä tarvittaessa ottaa selvää muiden maiden vastaavista asioista
			hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita
Kielen ja kulttuurin tuntemus	on tietoinen opiskelemaansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksestä	ymmärtää opiskelemaansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksen	soveltaa vieraan kielen ja kulttuurin tietojaan ja taitojaan

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

TERVEYSTIETO 2, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- osaa vaikuttaa terveyskäyttäytymiseensä vapaa-aikana ja työympäristössä

Opetusmenetelmät

Luokkaopetus, pari- ja ryhmätehtävät ja harjoitukset, itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen	ottaa ohjattuna huomioon tavallisimpia terveyttä edistäviä elintapoja ja tottumuksia (kuten liikunta, ravinto, lepo, uni, virkistys, mielenterveys, ihmisuhteet, seksuaaliterveys) ja on halukas edistämään omaa terveyttään ja jaksamistaan	ottaa huomioon terveyttä ja hyvinvointia edistäviä elämäntapoja ja tottumuksia, osallistuu niistä ja omaa jaksamistaan edistävään toimintaan	toimii terveyttä, hyvinvointia ja omaa jaksamistaan edistävällä tavalla, ehkäisee terveyttä kuluttavia tekijöitä ja perustelee toimintansa elintapojen ja terveyden välisellä tutkitulla tiedolla ja kokemuksella

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

LIIKUNTA, 1-4 ov

Tavoitteet

Opiskelija

Liikunta 2, 1 ov

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

Liikunta 3, terveysliikunta 1 ov

- osaa hyödyntää asuin- ja työpaikan terveysliikuntatarjontaa oman hyvinvoinnin sekä toiminta- ja työkykyisyyden edistäjänä sekä opiskelun että työnteon aikana

Liikunta 4, talviliikunta 1 ov

- oppii lajitaitoja, kokee ulkoliikunnan mielekkäänä ja saa fyysistä rasiutusta.
- oppii käyttämään lähiympäristön liikuntamahdollisuuksia hyväkseen sekä löytää oman tavan harrastaa talvilajeja.

Liikunta 5, joukkue- ja mailapelit 1 ov

- opiskelija kokee yhdessä pelaamisen iloa, nauttii taidoista ja fyysisestä ponnistelusta sekä sisäistää reilun pelin periaatteet

Opetusmenetelmät

Yksilölliset- ja ryhmäliikuntalajit.

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	TYYDYTTÄVÄ T1 OPISKELIJA	HYVÄ H2 OPISKELIJA	KIITETTÄVÄ K3 OPISKELIJA
Fyysisen toimintakyvyn tukeminen ja vahvistaminen	käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja	käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja monipuolisesti	käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja ja liikunnan lajitaitoja monipuolisesti
Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen liikunnan avulla	pitää ohjattuna yllä fyysistä toimintakykyään	pitää yllä fyysistä toimintakykyään	seuraa, arvioi ja pitää yllä fyysistä toimintakykyään
Vuorovaikutus ja yhteistyö	ymmärtää ohjattuna liikunnan merkityksen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoin-	ymmärtää liikunnan merkityksen omalle fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoin-	ymmärtää liikunnan merkityksen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille

Terveiden, turvallisuuden sekä toimintakyvyn huomioon ottaminen	nille	nilleen	
	osallistuu liikuntatilanteisiin annettujen ohjeiden mukaan sekä noudattaa reilun pelin periaatteita noudattaa yleensä turvallisuutta liikunnassa.	osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti reilun pelin periaatteita noudattaen toimii liikuntatilanteissa turvallisesti sekä itsenäisesti että ryhmässä.	osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti edistäen reilun pelin periaatteita edistää toiminnallaan ryhmän turvallisuutta.

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

TAIDE JA KULTTUURI 2, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- ilmaisee ajatuksia, kokemuksia ja tunteita esimerkiksi musiikin, tanssin, teatterin, kirjallisuuden tai kuvataiteen keinoin ja arvostaa muiden ilmaisua ja näkemyksiä

Opetusmenetelmät

Toiminnalliset ja luovat menetelmät ja itsenäinen opiskelu

Arviointi

Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin Kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Tuotoksen tekeminen	suunnittelee ja toteuttaa ohjattuna sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen	suunnittelee ja toteuttaa sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen	suunnittelee ja toteuttaa itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan soveltavan ja ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen

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

TYÖELÄMÄTIETO 1, 1 OV

Tavoitteet

opiskelija perehtyy

- työnhaku ja työsopimus.
- työntekijän ja työnantajan perusoikeudet ja -velvollisuudet.
- ammatillinen järjestäytyminen, työehtosopimustietous, oman alan työehtosopimuksen ydinasiat.
- työriidat ja niiden sovittelu.
- työaikalaki, vuosilomalaki.
- työntekijän sosiaaliturva.
- työsuojelu ja työturvallisuus.
- työvoima ja työllisyys.
- työsuhteen päättymisen.

Opetusmenetelmät

Lähiopetus ja kirjalliset tehtävät

Arviointi

Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää säännöllistä osallistumista tuntityöskentelyyn ja tehtävien ja kokeiden suorittamista.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Tuotoksen tekeminen	tunnetaan perusasiat suomalaisesta työelämästä. osaa etsiä työtä ja tehdä työsopimus ja päättää työsuhde.	tunnetaan keskeisiä suomalaisen työelämän asioita. osaa suullisen, kirjallisen ja sähköisen työn hakemisen ja työsopimuksen tekemisen koeaikoineen. Hänen on tunnettava työsuhteen päättäminen.	osaa itsenäisesti etsiä vastauksia kysymyksiin suomalaisen työelämän ilmiöihin. osaa arvioida omat mahdollisuutensa työnhakijana ja työntekijänä.

	<p>tuntee työntekijän perusoikeudet ja -velvollisuudet.</p> <p>tuntee työehtosopimuksen idean ja oman alan sopimuksen perusteet.</p> <p>tuntee työntekijän perussosiaaliturvan tunteminen.</p>	<p>tuntee oman alansa työehtosopimuksen keskeisimmät asiat.</p> <p>tuntee pääpiirteisesti työntekijän työsuhteeseen liittyvän sosiaaliturvan.</p>	<p>tuntee hyvin työntekijän ja työnantajan oikeudet ja velvollisuudet.</p> <p>ymmärtää hyvin työehtosopimuksen merkityksen js pääsisällön.</p> <p>tuntee työriidat, niiden sovittelun sekä neuvottelumenettelyn.</p> <p>osaa hyvin työsuhteesta johtuvan sosiaaliturvansa.</p> <p>osaa oma-aloitteisesti etsiä tietoja ja ratkaisuja työelämän jokapäiväisiin ongelmiin ja ristiriitoihin.</p>
--	--	---	--

VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT, 10 ov AMMATILLISESSA PERUSKOULUTUKSESSA

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

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

Vapaasti valittavista opinnoista on erillinen suunnitelma

KAAVIO TUTKINNON MUODOSTUMINEN

LIIKETALouden (ASMY) PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN/Imatra

1. lv.

2. lv.

3. lv.

Pakolliset tutkinnon osat

Asiakaspalvelu 20 ov

Työssäoppiminen Näyttö

Asiakkuuksien hoito ja myyntityö
10 ov

10 ov

Työssäoppiminen

Näyttö

Myynnin tukipalvelut 13 ov

7 ov

Työssäoppiminen

Näyttö

Valinnaiset tutkinnon osat

Talous- ja toimistopalvelu perusteet tai
Nykyisen liike-elämän palvelujen myynti
5 ov

5 ov

Työssäoppiminen

Näyttö

Tuoteneuvonta 10 ov

Työssäoppiminen

Näyttö

Markkinointiviestinnän toimen-
piteiden suunnittelu ja toteutus
10 ov

Työssäoppiminen

Näyttö

Äidinkieli 2 ov

Toinen kotimainen kieli 1 ov

Vieras kieli 1 ov

Matematiikka 2 ov

Fysiikka ja kemia 1 ov

Yhteiskunta-, yritys-
ja työelämäntieto 1 ov

Liikunta 1 ov

Taide ja kulttuuri 1 ov

Äidinkieli 1 ov

Vieras kieli 1 ov

Matematiikka 1 ov

Fysiikka ja kemia 1 ov

Terveystieto 1 ov

Valinnaiset 2ov

Äidinkieli 1 ov

Valinnaiset 2ov

Vapaasti valittavat tutkinnon osat 10 ov

LIIKETALOUDEN (ASMY) PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN/ Lappeenranta
