

PIRKANMAAN KOULUTUSKONSERNI-KUNTAYHTYMÄ



**OPETUSSUUNNITELMAN
TUTKINTOKOHTAINEN OSA**

LIIKETALouden PERUSTUTKINTO

Vahvistettu 30.5.2011

Rehtorin päätös § 136, 2011

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto perustutkinnon tutkintoalaan	4
2 Tutkintoalan koulutuksen toteutustavat ja järjestelyt.....	7
3 Tutkinnon rakenne ja opintojen eteneminen	8
4. Tutkinnon osien kuvaukset	9
4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat.....	10
4.1.1. Asiakaspalvelu	10
4.1.1.1 Asiakaspalvelu tutkinnon osan arviointikriteerit	12
4.1.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	16
4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat.....	17
4.2.1. Kaupan palvelu ja myynti	17
4.2.1.1 Kaupan palvelu ja myynti tutkinnon osan arviointikriteerit	18
4.2.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	24
4.2.2 Visuaalinen myyntityö	25
4.2.2.1 Visuaalinen myyntityö tutkinnon osan arviointikriteerit	27
4.2.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	30
4.2.3. Talouspalvelut.....	31
4.2.3.1 Talouspalvelut tutkinnon osan arviointikriteerit.....	32
4.2.3.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	35
4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat.....	36
4.3.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus.....	36
4.3.1.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus tutkinnon osan arviointikriteerit	37
4.3.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	40
4.3.2 Tuoteneuvonta.....	41
4.3.2.1 Tuoteneuvonta tutkinnon osan arviointikriteerit.....	43
4.3.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	48
4.3.3 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu	49
4.3.3.1 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu tutkinnon osan arviointikriteerit	50
4.3.3.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	53
4.3.4 Osuuskuntayrittäminen	54
4.3.4.1 Osuuskuntayrittäminen tutkinnon osan arviointikriteerit	55
4.3.4.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	58
4.4 Muut valinnaiset tutkinnon osat.....	59
4.4.1 Yrittäjäyys.....	59
4.4.1.1 Yrittäjäyys tutkinnon osan arviointikriteerit.....	60
4.4.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	63
4.4.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen.....	64

4.4.2.1 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen tutkinnon osan arviointikriteerit.....	65
4.4.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	67
5 Tutkintoalan opinto-ohjaus	68
5.1 Opintojen alkuvaiheen opinto-ohjaus	68
5.2 Opinto-ohjaus opintojen aikana	68
5.3 Opintojen päättövaiheen opinto-ohjaus	69
6 Tutkintoalan erityisopetus.....	69
6.1 Erityisen tuen tarpeen kartoitus.....	69
6.2 Henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelma (HOJKS)	69
6.3 Erityisopetus.....	70
7 Opinnäyte	71

1 Johdanto perustutkinnon tutkintoalaan

Tämä Pirkanmaan ammattiopiston opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa pohjautuu Opetushallituksen määräykseen 34/011/2009, liiketalouden *perustutkinto 2009, Ammatillisen perustutkinnon perusteet. Tutkinnon osa* -käsite vastaa aiempaa opetussuunnitelmaperusteisen koulutuksen käsitettä *tutkinnon osa*. Tutkinto muodostuu *ammattillisista tutkinnon osista, ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista* sekä *vapaasti valittavista tutkinnon osista*. Lisäksi tutkintoon tulee voida yksilöllisesti sisällyttää enemmän tutkinnon osia silloin kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista; *ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat*.

1.1 Liiketalouden ala

Liiketalouden alan toiminnan tarkoituksena on tuottaa ja välittää palveluja ja tuotteita yritysten ja yhteisöjen sekä julkishallinnon ja yksityisten kuluttajien tarpeisiin. Tuotteiden ja palvelujen tarkoituksena on tuottaa lisäarvoa asiakkaan tarpeisiin joten kaiken toiminnan lähtökohtana pitäisi olla asiakaslähtöisyys. Alalla työskennellään kaikilla elinkeinoelämän sektoreilla kaupallista ja hallinnollista osaamista vaativissa asiakaspalvelun, myynnin, markkinoinnin ja taloushallinnon, kirjasto- ja informaatiopalveluiden sekä tietojenkäsittelyn tehtävissä joko toisen palveluksessa, ammatinharjoittajina tai yrittäjinä.

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

Liiketalouden alalla tehdään asiakaspalvelutyötä esimerkiksi vähittäis- ja tukkukaupan, teollisuuden, rahoitus- ja vakuutus toiminnan, laskentatoimen ja kirjanpidon, viestinnän, liikenteen ja matkailun sekä julkishallinnon tehtävissä. Tieto- ja vuorovaikutus yhteiskunnassa palvelusektori on kaikkiin yhteiskunnan toimintoihin oleellisesti liittyvä ydinalue.

1.2 Alan ammattitaitovaatimukset

Palvelutyössä, jota liiketalouden alan työ on, korostuvat palvelualltius sekä yhteistyö- ja vuorovaikutusosaaminen. Asiakkailta on oikeus odottaa työntekijöiltä joustavuutta, aloitteellisuutta, ongelmanratkaisutaitoja, luovuutta, monialaista ammattitaitoa, asiakaskeskeisyyttä sekä tehokkuutta ja täsmällisyyttä.

Liiketaloudellinen ajattelukyky ja tuloksellisen toiminnan toteuttaminen on alalla tärkeää. Kansainvälistyvä toimintaympäristömme edellyttää myös kielitaitoa sekä valmiutta työskennellä joustavasti ja muita kulttuureita ymmärtäen erilaisissa, joskus yllättävissäkin tilanteissa. Liiketalouden alan ammattilaisilta odotetaan myös hyviä taitoja ilmaista itseään kirjallisesti ja suullisesti. Yrittäjäyys ja yrittäjämäinen elämänsäsenne ovat alalla keskeisiä piirteitä myös toisen palveluksessa toimittaessa.

Yhteiskunnan muuttuessa yhä enenevässä määrin tietoyhteiskunnaksi, alalla tarvittavia keskeisiä taitovaatimuksia ovat tietoteknisten käyttötaitojen ja verkko-osaamisen lisäksi viestintätaidot, tiedon hankinta- ja käyttötaidot sekä kuluttajataidot. Kaupan ja hallinnon alan ammattilaisilta edellytetään joustavaa, alan muutoksia seuraavaa ja jatkuvasti täydentyvää erityisosaamista alan perusosaamisen lisäksi. Oleellisiin taitovaatimuksiin kuuluu myös uuden oppiminen, ongelmanratkaisukyky sekä prosessien ja kokonaisuuksien hallinnan ja jäsentämisen taito.

1.3 Liiketalouden alan arvoperusta

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

Yrittäminen ja yrittäjämäinen elämänsäsenne ulkoisena, omaehtoisena ja sisäisenä yrittäjyytenä kuuluu alalle olennaisesti. Siihen liittyy aina vapautta, joka tuo mukanaan vastuuta. Toiminnan on perustuttava kestäville arvoille, hyvälle kauppa- ja hallintotavoille, rehellisyydelle ja vastuullisuudelle. Työn tekemisen arvoina ovat ahkeruus, oma-aloitteisuus, sovitun noudattaminen ja kanssaihminen näkemysten arvostaminen. Asiakaslähtöisyys on tärkeä toiminnan peruspilari. Hallinnon on oltava luotettavaa, joustavaa, joutuisaa ja asiakasystävällistä, hyvää hallintotapaa noudattavaa.

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.

Hyvän yritystoiminnan arvostus ja korkea ammattietiikka ovat keskeisiä arvoja. Tavoitteena tulee olla mahdollisimman laadukkaiden tuotteiden ja palvelujen tuottaminen kuluttajien tarpeisiin tehokkaasti, tuottavasti ja kannattavasti. Tuottavuus ei saa kuitenkaan vaarantaa kestävän kehityksen tai ympäristövastuullisuuden toteutumista toiminnassa. Puhtaan ja turvallisen ympäristön sekä luonnonvarojen säilyttäminen edellyttää vastuullista suhtautumista ympäristöasioiden hoitoon. Yrityksen tulee noudattaa ympäristöä koskevia lakeja ja säädöksiä.

Toiminnan pitää perustua asiakas- ja palvelukeskeisyyteen. Keskinäinen arvostus ja kuluttajan oikeudet tunteva ja kunnioittava liiketoiminta luo pitkäaikaisia asiakassuhteita ja edistää näin taloudellista liiketoimintaa.

1.4 Tutkintokohtaiset terveydentilavaatimukset

Opiskelijaksi ottamisen perusteista ammatilliseen perustutkintoon johtavassa koulutuksessa säädetään ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 27§:ssä. Opiskelijaksi ei voida ottaa sellaista henkilöä, jonka sairaus tai vamma ilmeisesti on esteenä koulutukseen osallistumiselle. Opiskelijaksi pyrkivän tulee antaa koulutuksen järjestäjälle opiskelijaksi ottamisen edellyttämät terveydentilaansa koskevat tiedot.

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

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

1.5 Alan työllisyyteen vaikuttavia seikkoja

Alan työllisyys reagoi herkästi yleiseen kansantalouden kehitykseen sekä kulutuksen muutoksiin. Myös tieto- ja viestintätekniikan kehityksellä on alalle merkityksensä. Uuden teknologian lisääntymi-

sen myötä alan rutiinitehtävät vähenevät ja muuttavat luonnettaan, tämän vuoksi alalle suuntautuvien pitääkin olla muuntautumiskykyisiä ja uusia asioita toimintaympäristössään omaksuvia. Työpaikat säilyvät ja lisääntynevätkin lähitulevaisuudessa, mutta toiminta niissä muuttaa herkästi muotoaan. Kauppa ja asiointi siirtyvät osin sähköisiin verkkoihin, joiden hallinta on työntekijöille tärkeää.

EU:n yhteiseen talousalueeseen ja eurojärjestelmään siirtyminen on vaikuttanut ja vaikuttaa edelleen hyvin vahvasti kaupan alan toimintaan. Yritysten väliseen, yhä kovenevaan kilpailuun on tulossa mukaan yhä enemmän ulkomaisia kilpailijoita, jotka toki tuovat lisää työpaikkoja alan kotimaisillekin työntekijöille. Ulkomaisen omistuksen kasvu näkyy yritysten liiketoiminnan keskittymisenä, erikoistumisena ja toimintojen ulkoistamisena. Rakennemuutos näkyy vähittäiskaupan yksikkökoon kasvuna ja suurten kansainvälisten kauppaketjujen tulona Suomeen.

Pirkanmaan maakuntaohjelmassa 2007 - 2010 on alueen seutukuntien omissa kehittämistavoitteissa lueteltu useita liiketalouteen läheisesti liittyviä kohteita, kuten alueen palvelutason turvaaminen Luoteis-Pirkanmaalla, yritystoiminnan kehittäminen Kaakkois-Pirkanmaalla, palvelujen ja yritystoiminnan kehittäminen Etelä-Pirkanmaalla, yritysten toimintaympäristön, palvelujen ja palveluyhteistyön ja tietoyhteiskunnan kehittäminen Tampereen seudulla, yritysten toimintaedellytysten kehittäminen, kuntien palvelutuotannon kehittäminen ja seudun mahdollisuuksien markkinointi Ylä-Pirkanmaalla sekä yritysverkostojen ja toimitusketjujen kehittäminen Lounais-Pirkanmaalla. Kaikki nämä kehitysnäkymät lisäävät kaupan alan työllistymismahdollisuuksia. Ei pidä myöskään unohtaa, että koko Pirkanmaan alueella on vahvana näkyvissä matkailun kehittäminen. Matkailu on ala, joka toimii jatkuvassa yhteistyössä eri liiketalouden osa-alueiden kanssa.

1.6 Yhteistyö alueellisen elinkeinoelämän kanssa

Liiketalouden ala tekee tiivistä yhteistyötä ympäröivän elinkeinoelämän kanssa. Opetussuunnitelmaan kuuluu työssäoppimista yli 20 opintoviikon minimimäärän. Henkilökohtaisen opetussuunnitelman avulla työssäoppimista voidaan lisätä, jos opiskelijalla on monipuolinen, erilaisia oppimistavoitteita toteuttava työssäoppimispaikka. Laajojen työssäoppimiskokonaisuuksien avulla opiskelija voi löytää sen itselleen sopivimman hyvin erityyppisten kaupan alan yritysten joukosta.

Työssäoppiminen on tavallisin tapa tehdä opiskelijayhteistyötä yritysten kanssa. Tämän lisäksi opiskelijat tekevät erilaisia projekteja, kuten Oriveden Joulunavaustapahtuma, yhteistyössä elinkeinoelämän kanssa opintojensa puitteissa. Opiskelijat tarjoavat myös esimerkiksi somistusapua paikallisille yrityksille. Tällä yhteistyöllä on oppimisen kannalta suuri merkitys, tuohan se oikeat asiakkaat ja oikean asiakaspalvelutoiminnan opiskelijan päivittäiseen opiskeluelämään. Aidot työelämän tilanteet tekevät oppimisesta mielekkäitä ja jokaisen opiskelijan ulottuvilla.

1.7 Liiketalouden ja tietojenkäsittelyn alojen ammattiosaamisen näyttöjen toimielin

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain ([601/2005](#) 25a§) mukaan toimieliimen tehtävänä on hyväksyä koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelman osana olevat suunnitelmat näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista, valvoa näyttötoimintaa ja ammattiosaamisen näyttöjen periaatteiden toteutumista, määrätä ammattiosaamisen näyttöjen arvioijat ja käsitellä opiskelijan arviointia koskevat oikaisuvaatimukset. Lisäksi toimieliimen puheenjohtaja allekirjoittaa tutkintotodistuksen osana olevan näyttötodistuksen.

Pirkanmaan ammattiopiston rehtori on asettanut nykyisen toimieliimen vuoden 2011 loppuun asti. Toimielimessä ovat edustettuina koulutuksen järjestäjä, työelämä, opettajat ja opiskelijat. Sen toimin-

taa tukee neljä jaosta: *Tekniikan, Teollisuuden, Palvelujen sekä Kulttuurin ja hyvinvoinnin jaos*. Liiketalouden perustutkintoa koskevat asiat valmistellaan *Palvelujen jaoksessa*.

Toimielin kokoontuu pääsääntöisesti kolme kertaa vuodessa; tammi-helmikuussa teemana on työelämälähtöisyys, toukokuussa ja elo-syyskuussa näyttöjen toteutuminen ja suunnitelmat. Jaokset kokoontuvat kuukautta ennen toimielimen kokouksia valmistelevaan kokoukseen tulevat asiat. Jaokset käsittelevät ajankohtaisia tutkintoaloja ja työelämälähtöisyyttä koskevia aiheita sekä alustavasti ammat-tiosaamisen näyttöjen suunnitelmat ja raportit.

2 Tutkintoalan koulutuksen toteutustavat ja järjestelyt

Liiketalouden koulutusta järjestetään Pirkanmaan ammattiopiston Oriveden, Ylöjärven ja Virtain toimipisteissä, joissa opiskelijoilla on toimivat oppimisympäristöt. Kaikissa toimipisteissä alueen yritykset ovat kohtuullisen matkan päässä yhteistyön järjestelyä ajatellen.

Opintoviikko on 40 tuntia opiskelijan työtä. Liiketalouden alan perustutkinto, 120 ov, tuottaa opiskelijalle yleisen jatko-opintokelpoisuuden, jonka mukaan hän on kelpoinen pyrkimään ammattikorkeakouluihin ja yliopistoihin.

Tutkinnon osat laajuuksineen, ammattitaitovaatimuksineen ja arviointikriteereineen on määritelty Opetushallituksen (17.6.2009, ilm. 2009) liiketalouden perustutkintoa varten vahvistamassa ammatillisen perustutkinnon perusteissa. Pirkanmaan ammattiopiston opetussuunnitelmassa liiketalouden perustutkinnon osat on jaettu moduuleihin ja opintojaksoihin, joille on määritetty ammatillisen perustutkinnon perusteiden mukaiset tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset. Ryhmänohjaaja selvittää koulutuksen alussa opiskelijalle tutkinnon opetussuunnitelman rungon ja kunkin tutkinnon osan sisällöt sekä arvioinnin perusteet. Tutkinnon osan sisältöön ja arviointiin palataan uudestaan sen opettajan toimesta, jonka opetuksena alkaa uuden tutkinnon osan opiskelu. Kukin opettaja selvittää luokalle aina opintojakson alkaessa, mihin tutkinnon osaan alkava jakso kuuluu sekä antaa selvityksen arvioinnin perusteena käytettävästä arviointiaineistosta ja arvosanan muodostumisesta.

Liiketalouden opetusta toteutetaan vaihtelevasti luokka- ja projektiopetuksena, projekteja työestetään sekä lähiopetuksessa että opiskelijoiden omissa yrityksissä, osuuskunnassa ja Nuori Yrittäjä -toiminnassa. Omien yritysten kautta opitaan tiimi- ja ryhmätyötä.

Työssäoppiminen alan yrityksissä on tärkeä osa opiskelijan oppimispolkua, ja hänellä onkin mahdollisuus työssäoppimisen kautta joko tutustua useampaan erilaiseen kaupan alan työpaikkaan syventää taitojaan jollakin tietyllä laajan toimialan osa-alueella. Mahdollisten opintokäyntien toteutuminen edellyttää osittain myös opiskelijoiden omaa osallistumista kustannuksiin, joskin myös opiskelijoiden yritykset voivat rahoittaa osin yritysvierailuja.

Liiketalouden työssäoppimispaikkojen hankkii ensisijaisesti opiskelija itse. Opiskelijan löytämän työssäoppimispaikan sopivuuden arvioi työssäoppimista ohjaava opettaja ja yhteistyöstä sovitaan työssäoppimisen järjestämissopimuksella. Liiketalouden alalla on Pirkanmaalla yhteistyöyrityksiä, joihin opiskelijoita ohjataan. Koulutuksen järjestäjä on viime kädessä vastuussa työssäoppimispaikan hankinnasta. Ohjaava opettaja perehdyttää alustavasti jo opintojen alussa ja myöhemmin työssäoppimisyksikön lähestyessä opiskelijat työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöihin liittyviin käytänteisiin. Tutkintoalalla on toimielimen hyväksymä ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamissuunnitelma. Opettaja ohjaa myös työssäoppimista ja tukee opiskelijaa työssäoppimisyksikön aikana. Opiskelija voi lähteä työssäoppimaan myös ulkomaille ammattiopiston ohjeistusta noudattaen. Ulkomaille työssäoppimaan lähtevän on oltava täysi-ikäinen. Opiskelija vastaa itse työssäoppimisesta aiheutuneista kuluista. Tar-

kempi kuvaus työssäoppimisesta ja ammattiosaamisen näyttöjen toimintaprosessista on opetussuunnitelman yhteisessä osassa.

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS) on yksilöllisiin tarpeisiin pohjautuva kehityssuunnitelma, joka tukee opiskelijan opiskelua, itsearviointia ja urasuunnittelua. Ammattiopisto pyrkii eri menetelmin varmistamaan, että opiskelija saa riittävästi tukea ja ohjausta opiskelusuunnitelman laadinnassa, arvioimisessa ja päivittämisessä, opintojen valinnassa ja niiden etenemisen seurannassa, sekä oppimisen arvioinnissa. Opiskelija ja ryhmänohjaaja laativat henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman opintojen alkuvaiheessa sekä arvioivat ja päivittävät sitä opintojen edetessä. Opinto-ohjaaja tukee ryhmänohjaajan ohjusprosessia. Prosessin eteneminen on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa.

3 Tutkinnon rakenne ja opintojen eteneminen

Liiketalouden perustutkinto sisältää opintoja 120 opintoviikkoa (ov), josta opinto-ohjausta vähintään 1,5 ov. Tutkinto sisältää ammatillisia opintoja 90 ov, mukaan lukien työssäoppimista vähintään 20 ov, yrittäjyyttä vähintään 5 ov ja ammattitaitoa osoittava opinnäyte 2-10 ov. Lisäksi tutkinto sisältää ammatillista täydentäviä opintoja 20 ov (valinnaisia 4 ov) sekä vapaasti valittavia opintoja 10 ov. Ammatilliset opinnot koostuvat kaikille pakollisista tutkinnon osista, valinnaisesta koulutusohjelmasta sekä valinnaisista tutkinnon osista.

Ammatilliset tutkinnon osat, 90 ov

A. Kaikille pakolliset tutkinnon osat

1. Asiakaspalvelu, 20 ov

B. Koulutusohjelma, Asiakaspalvelun ja myynnin koulutusohjelma

2. Kaupan palvelu ja myynti 20 ov
3. Visuaalinen myyntityö 20 ov

C. Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

1. Talouspalvelut 20 ov
2. Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus 10 ov
3. Tuoteneuvonta 10 ov
4. Toiminnan kannattavuuden suunnittelu 10 ov
5. Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, Osuuskuntayrittäminen 10 ov
6. Tutkinnon osa ammatillisista perustutkinnoista, 10 ov
7. Tutkinnon osa ammattitutkinnosta, 10 ov
8. Tutkinnon osa erikoisammattitutkinnosta, 10 ov
9. Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista 10 ov

D. Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa

1. Yrittäjyys 10 ov
2. Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat osat 8 ov
3. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 2 ov
4. Lukio-opinnot 0-10 ov

Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot), 20 ov

E. Pakolliset tutkinnon osat, 16 ov

1. Äidinkieli, 4 ov
2. Toinen kotimainen kieli, 1 ov

3. Vieras kieli, 2 ov
4. Matematiikka, 3 ov
5. Fysiikka ja kemia, 2 ov
6. Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä-tieto, 1 ov
7. Liikunta, 1 ov
8. Terveystieto, 1 ov
9. Taide- ja kulttuuri, 1 ov

F. Ammattitaitoa täydentävien pakollisten tutkinnon osien valinnaiset lisäosat, 4 ov

1. Pakollisten tutkinnon osien täydentävät lisäosat, 0-4 ov
2. Ympäristötieto, 0-4 ov
3. Tieto- ja viestintätekniikka, 0-4 ov
4. Etiikka, 0-4 ov
5. Kulttuurien tuntemus, 0-4 ov
6. Psykologia, 0-4 ov
7. Yritystoiminta, 0-4 ov

G. Vapaasti valittavat opinnot, 10 ov

Lukusuunnitelmat, opintojen ajoittuminen eri opintovuosille ja Pirkanmaan ammattiopiston opintotarjotin ovat tutustuttavissa [tutkintoalan kotisivulla](#).

4. Tutkinnon osien kuvaukset

Opintojaksojen arviointimenetelmä valitaan sen perusteella, miten sillä saadaan tietoa ammattitaitovaatimusten ja niitä kuvaavien arviointikohteiden ja -kriteerien toteutumisesta. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytöllä osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla kuten portfolion, oppimispäiväkirjan, verkkokeskustelujen ja -tehtävien, haastattelujen, erilaisten tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla. Opintojaksojen arvioinnilla tuetaan opiskelijaa tutkinnonosien tavoitteiden saavuttamisessa. Käytössä olevien arviointimenetelmien tulee mitata asetettujen ammattitaitovaatimusten (ammattilliset tutkinnonosat) ja tavoitteiden (ammattitaitoa täydentävät tutkinnonosat) saavuttamista, soveltua käytettyihin opiskelumenetelmiin ja tukea oppimista. Koska opiskelijat ilmaisevat osaamisensa yksilöllisesti, heille tarjotaan mahdollisuus osoittaa osaamisensa eri tavoilla. Kyseinen periaate korostuu, jos opiskelijalla on oppimiseen vaikuttava vamma, sairaus tai erityinen oppimisvaikeus

Arvioinnissa noudatetaan PIRKOn opetussuunnitelman yhteisen osan määrittelemiä periaatteita. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa.

Ammattitaitovaatimukset ja niiden arviointikriteerit on eritelty yksityiskohtaisesti Opetushallituksen julkaisemissa tutkinnon perusteissa, joissa kuvatut arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.1.1. Asiakaspalvelu

- laajuus (20 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Asiakaspalvelu ja myynti 5 ov Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - valmistautua palvelutilanteisiin - palvelulla ulkoista ja sisäistä asiakasta - noudattaa palvelutilanteeseen vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia - tehdä palvelutilanteen edellyttämät laskutoimitukset - hyödyntää kielitaitoaan asiakaspalvelussa - hoitaa palvelutilanteiden jälkitoimet <p>Asiakaspalveluympäristö, 5 ov Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - selvittää toiminnan kannattavuutta - ymmärtää oman toimintansa merkityksen yritykselle - noudattaa palvelutilanteeseen vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia - tehdä palvelutilanteen edellyttämät laskutoimitukset <p>Asiakaspalveluun liittyvät toimistotehtävät, 5 ov Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - tehdä asiakaspalveluun liittyviä toimistotehtäviä - palvelulla ulkoista ja sisäistä asiakasta - noudattaa palvelutilanteeseen vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia 	<p>Asiakaspalvelu ja myynti 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla. <p>Asiakaspalveluympäristö, 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>Asiakaspalveluun liittyvät toimistotehtävät, 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö toteutetaan (2. vuonna) työssäoppimisen yhteydessä asiakaspalvelutilanteessa, vaihtoehtoisesti opintoihin liittyvän yritystoiminnan yhteydessä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - näytössä arvioidaan opiskelijan valmiuksia hoitaa asiakaspalvelutilanne mukaan lukien asiakaspalvelun ennakointiin liittyvät toiminnot, itse palvelutilanne sekä siitä aiheutuneet jälkitoimet - asiakaspalvelunäyttö toteutuu normaalina asiakaspalvelutilanteena, näytön arviointipäivä sovitaan etukäteen, voidaan yhdistää kaupan palvelun ja myynnin näyttöön 	<p>Oppimisympäristöt: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijayritykset - top-paikat - yhteistyöyritykset - sähköiset oppimisolustat <p>Menetelmät: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - pari- ja ryhmätyöt - opetuskeskustelut - caset - harjoitustyöt - verkko-oppiminen - tiimioppiminen - projektioppiminen - osuuskunta - nuori yrittäjyys - yhteistoiminnallinen oppiminen - ongelmaperusteinen oppiminen - yritysvierailut, opintokäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p>

TOP Asiakaspalvelu, 5 ov Opiskelija osaa hoitaa asiakaspalvelutilanteen.	Asiakaspalvelu, 5 ov, Asiakaspalvelu yrityksessä T1 – K3 - arviointikohteet ja -kriteerit (arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä) muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla	Näytön arvioitsijat: - työpaikkaohjaaja / opettaja - työpaikkaohjaajan koulutus tai kokemus ammattialan asiakaspalvelutehtävissä Näytön arvosanan muodostuminen: - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättää työpaikkaohjaaja ja opettaja	
	TOP Asiakaspalvelu, 5 ov - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä		

4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.1.1 Asiakaspalvelu

4.1.1.1 Asiakaspalvelu tutkinnon osan arviointikriteerit

Ammattitaitovaatimukset: Opiskelija

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

Arviointi

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

Amos näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu **punaisella**.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessien hallinta (Amos)	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	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	noudattaa ohjattuna omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä ja määräyksiä
	noudattaa työlainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla	noudattaa työlainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla	noudattaa työlainsäädäntöä ja alan työehtosopimusta sekä toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla
	työskentelee ohjautusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa laaditun suunnitelman mukaisesti	työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa joustuen tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavat työvaiheet ja toiset työntekijät
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit	toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit	toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta (Amos)	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	käyttää tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä ja materiaaleja turvallisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä sekä materiaaleja turvallisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	valitsee sopivat työ- ja viestintävälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä turvallisesti vaihtelevissa työtilanteissa yrityksen tai organisaation ja valmistajan ohjeiden mukaisesti
	käyttää ohjattuna työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokortti-tasoisesti.	käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti.	käyttää työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Valmistautuminen	hyödyntää ohjattuna tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietoaan esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä sekä muista sidosryhmistä
Työympäristöstä huolehtiminen	huolehtii ohjattuna työympäristönsä toimivuudesta	huolehtii työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet	huolehtii oma-aloitteisesti työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet
	selvittää opastettuna työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia	selvittää työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia	selvittää työyhteisöä koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia
Asiakaspalvelu (Amos; yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisesti)	palvelee ohjatusti asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti	palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti	palvelee asiakkaita yrityksen tai organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa
	noudattaa tuttua palvelutilannetta sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa tavanomaista palvelutilannetta sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa vaihtelevia palvelutilanteita sääteleviä säädöksiä ja sopimuksia
	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät

	vastaa ohjattuna asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin	vastaa asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin	palvelee asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen 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 kiireellisuuden
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 (Amos; palvelutilanteeseen liittyvien toimistotehtävien hoitaminen)	tuottaa ohjattuna yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälinohjelmia hyödyntäen	tuottaa yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja työvälinohjelmia hyödyntäen	tuottaa itsenäisesti organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälinohjelmia hyödyntäen
	tekee palvelutilanteessa usein toistuvat laskutoimitukset	tekee palvelutilanteessa tavanomaiset laskutoimitukset	tekee palvelutilanteen edellyttämät laskutoimitukset
	käsittelee ohjatusti asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti
	ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja	ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
	osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan	laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä	laatii yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon
	käsittelee ohjatusti asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti sekä yrityksen tai organisaation ohjeistusten mukaisesti
	ylläpitää ohjattuna työhönsä liittyviä rekistereitä, esim. asiakastiedostoja	ylläpitää työhönsä liittyviä rekistereitä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa itsenäisesti työhönsä liittyvät rekisterit yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
	Toiminnan kannattavuuden selvittäminen	osallistuu ohjatusti työyhteisönsä tuottojen ja kustannusten selvittämiseen	selvittää ryhmän jäsenenä työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä erilaisia katteita
Kielitaidon hallinta suomenkielisinä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avain- taidot	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.1.1 Asiakaspalvelu

4.1.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tekemällä asiakaspalvelutöitä yrityksessä tai muussa vastaavassa paikassa.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (esimerkiksi haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät).

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalien 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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **asiakaspalvelu** arvosana vahvistetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönettelu on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.1. Kaupan palvelu ja myynti

- laajuus 20 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Palvelutilanteen valmistelu 5 ov Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - valmistautua palvelutilanteisiin - hoitaa tuotevastuualueensa <p>Palvelutilanne 5 ov Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvella asiakasta ja myydä <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa maksutapahtuman • hoitaa jälkitoimet - hyödyntää kielitaitoaan palvelutilanteessa - seurata myynnin kehitystä. <p>TOP Kaupan palvelu ja myyntityö 10 ov Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - valmistautua kaupan/yrityksen palvelutilanteisiin - hoitaa tuotevastuualueensa - palvella asiakasta ja myydä <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa maksutapahtuman • hoitaa jälkitoimet - seurata myynnin kehitystä. 	<p>Palvelutilanteen valmistelu 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>Palvelutilanne 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>TOP Kaupan palvelu ja myynti 10 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä 	<p>T1 – K3 Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö toteutetaan työssäoppimisen yhteydessä (2 vuonna), vaihtoehtoisesti opintoihin liittyvän yritystoiminnan yhteydessä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - näytössä arvioidaan opiskelijan valmiuksia toimia kaupan arvoketjussa ja hoitaa asiakaspalvelutilanne mukaan lukien asiakaspalvelun ennakkointiin liittyvät toiminnot, itse palvelutilanne sekä siitä aiheutuneet jälkitoimet sekä toimintaympäristöstä huolehtiminen - asiakaspalvelut toteutuu normaalina asiakaspalvelutilanteena, näytön arviointipäivä sovitaan etukäteen <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikkaohjaaja / opettaja - työpaikkaohjaajan koulutus tai kokemus ammattialan asiakaspalvelutehtävissä <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikka-ohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijayritykset - top-paikat - yhteistyöyritykset - sähköiset oppimisalustat <p>Menetelmät: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - pari- ja ryhmätyöt - opetuskeskustelut - caset - harjoitustyöt - verkko-oppiminen - tiimioppiminen - projektioppiminen - osuuskunta - nuori yrittäjyys - yhteistoiminnallinen oppiminen - ongelmaperusteinen oppiminen - yritysvierailut, opintokäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p>

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.1. Kaupan palvelu ja myynti

4.2.1.1 Kaupan palvelu ja myynti tutkinnon osan arviointikriteerit

Ammattitaitovaatimukset: opiskelija

- valmistautuu palvelutilanteisiin
- hoitaa tuotevastuualueensa
- palvelee asiakasta ja myy
 - hoitaa maksutapahtuman
 - hoitaa jälkitoimet
- seuraa myynnin kehitystä.

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjautusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
	tekee ohjattuna työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjautusti 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 ohjautusta	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 tulokselinen toiminta	edistää asiakassuhteiden jatkuvuutta ohjeiden mukaisesti	edistää asiakassuhteiden jatkuvuutta	edistää toiminnan ja asiakassuhteiden jatkuvuutta
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvoinnista huolehtiminen	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi	toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
	toimii ohjattuna työyhteisön työhyvinvointia edistävästi	toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi	toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi ja selvittää yrittäjän mahdollisuuksia edistää sitä

Ammattialan yritys-toiminnan arviointi	selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
	arvioi ohjattuna alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä	arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä	arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa
Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi		selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia	arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	valmistelee ohjattuna kaupan palvelutyön ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon	valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon	valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon
			toimii palvelupisteen ongelmilanteissa yrityksen ohjeiden mukaisesti
	käyttää turvallisesti kaupan töiden keskeisimpiä työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä itselleen tutuissa työtilanteissa	käyttää turvallisesti kaupan töiden työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa	käyttää turvallisesti kaupan työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä vaihtelevissa tilanteissa
	sulkee ohjattuna palvelu- tai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät lopetustyöt	sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät tavanomaiset lopetustyöt	sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee huolellisesti kaikki siihen liittyvät lopetustyöt
	toimii ohjatusti kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti.	toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti.	toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti ja kehittää toimintatapojaan yrityksessä sovitujen toimintatapojen ja työmenetelmien mukaisiksi.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Valmistautuminen	ohjattuna noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia	noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia	noudattaa kaupan liikeidean mukaista palvelu- ja myyntikonseptia vaihtelevissa tilanteissa
	toimii ohjattuna sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation liikeidean ja sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti
	selvittää ohjattuna ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita	selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita	selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä kehityssuuntia sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita
	etsii ohjattuna tietoja vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja hakee tietoa vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietoaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
	arvioi opastettuna kestävän kehityksen mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä	arvioi kestävän kehityksen mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä	arvioi kestävän kehityksen mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen tai organisaation kilpailutekijänä
			välittää asiayhteyksiin liittyvissä tilanteissa vastuualueeseensa liittyvää tietoa muille kaupassa työskenteleville
Tuotevastuualueen hoito	osallistuu ohjattuna tuotevastuualueensa hoitamiseen	hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden mukaisesti	hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden ja suunnitelmien mukaisesti
	vastaanottaa ohjattuna tuotteet ja pyytää apua ongelmatilanteissa	vastaan ottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaan	vastaan ottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ja tavarantoimittajan ohjeiden mukaan
	kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten ohjeiden mukaan	kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan	kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan
			huolehtii myymälässä esillä olevien tuotteiden riittävydestä menekin ja varastotilanteen mukaan
	laskee ohjattuna tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita	laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita	laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita
	tekee ohjattuna säännösten mukaiset hintamerkinnot ja muun asiakasinformaation	tekee säännösten mukaiset hintamerkinnot ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation	tekee oma-aloitteisesti säännösten mukaiset hintamerkinnot ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation
	osallistuu ohjattuna tavarantilauksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti	osallistuu tavarantilauksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti	osallistuu tilauksiin ja palautuksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti

		toimii valtuuksiensa mukaisesti yhteistyössä tilaus-toimitusketjun eri osapuolten kanssa
	ohjattuna estää hävikin syntymistä	estää hävikkiä yrityksen ohjeiden mukaisesti
		toimii aktiivisesti estääkseen hävikin syntymistä, esimerkiksi reagoimalla hitaasti liikkuviin tai myymättömiin tuotteisiin
		ryhtyy toimenpiteisiin havaitessaan tuotteiden menekin vähenemän
	ohjattuna osallistuu kampanjoiden ja esillepanojen toteutukseen	toteuttaa ryhmän jäsenenä kampanjoita ja esillepanoja kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti
	hoitaa suunnitelman mukaisten kampanjoiden ja esillepanojen toteutuksen kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti	hoitaa suunnitelman mukaisten kampanjoiden ja esillepanojen toteutuksen kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti
	pitää oman palvelupisteensä siistinä	huolehtii myymälän siisteydestä ohjeistuksen mukaisesti
	huolehtii myymälän siisteydestä	huolehtii aktiivisesti myymälän siisteydestä
Asiakaspalvelu ja myynti	toimii kaupan palveluprosessin yhdessä työpisteessä	toimii kaupan palveluprosessin eri työpisteissä
	toimii joustavasti kaupan palveluprosessin eri työpisteissä ja toimii yksikössään edistäen sen toimintaa osana kaupan arvoketjua	toimii joustavasti kaupan palveluprosessin eri työpisteissä ja toimii yksikössään edistäen sen toimintaa osana kaupan arvoketjua
	esittelee ja tarjoaa asiakkaalle tuotevalikoiman tuttuja tuotteita tai palveluja	kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta
	kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta	tekee lisämyyntiä aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti
	opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä kaupan konseptin mukaisesti	opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä asiakkaan tarpeiden ja kaupan konseptin mukaisesti
	opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä kaupan konseptin mukaisesti	opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä asiakkaan tarpeiden ja kaupan konseptin mukaisesti
	toimii kaupan tavanomaisissa asiakastilanteissa yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla	esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
	esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla	esiintyy vakuuttavasti ja sopeuttaa esiintymisensä erilaisiin asiakastilanteisiin yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
	tekee myyntitilanteen edellyttämät usein toistuvat laskutoimitukset	tekee myyntitilanteen edellyttämät tavanomaiset laskutoimitukset
	tekee myyntitilanteen edellyttämät usein toistuvat laskutoimitukset	tekee myyntitilanteen edellyttämät laskutoimitukset
	ohjaa asiakkaan vastuuhenkilön puheille keskustelemaan maksuehdoista ja -tavoista	päätää kaupan ja esittelee maksuehdot ja -tavat
	päätää kaupan ja esittelee maksuehdot ja -tavat	päätää kaupan ja neuvottelee omien valtuuksiensa mukaisesti maksuehdot ja -tavat
	toimii ohjattuna kassalla	käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan tavanomaisissa tilanteissa
	käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan tavanomaisissa tilanteissa	käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan myös vaihtelevissa tilanteissa
	tiedustelee mahdollista kantaasiakkuutta	esittelee mahdollista kantaasiakkuutta
	esittelee mahdollista kantaasiakkuutta	myy mahdollista kantaasiakkuutta

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
	noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössään	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa oppimis- tai työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	ilmaisee selkeästi kantansa ja tuorakentavasti esille erilaisia näkökantoja
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.1. Kaupan palvelu ja myynti

4.2.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tekemällä asiakaspalvelutöitä yrityksessä tai muussa vastaavassa paikassa ja hoitamalla asiakaspalveluun liittyvän toimintaympäristön.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (esimerkiksi haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät).

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalien 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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **kaupan palvelu ja myynti** arvosana vahvistetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.2 Visuaalinen myyntityö

- laajuus 20 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Visuaalisen markkinointiviestinnän perusteet, 5 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - toteuttaa esillepanon tai kampanjan tuoteryhmäalueellaan - seuraa myymäläilmettä ja ylläpitää sitä - tuottaa asiakasinformaatiota <p>Asiakasinformaation tuottaminen 1, 5ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - toteuttaa esillepanon tai kampanjan tuoteryhmäalueellaan - seuraa myymäläilmettä ja ylläpitää sitä - tuottaa asiakasinformaatiota <p>Asiakasinformaation tuottaminen 2, 5ov,</p> <ul style="list-style-type: none"> - toteuttaa esillepanon tai kampanjan tuoteryhmäalueellaan - seuraa myymäläilmettä ja ylläpitää sitä - tuottaa asiakasinformaatiota 	<p>Visuaalisen markkinointiviestinnän perusteet, 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla - <p>Asiakasinformaation tuottaminen 1 T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>Asiakasinformaation tuottaminen 2 T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö toteutetaan (3. vuonna) työssäoppimisen yhteydessä, vaihtoehtoisesti opintoihin liittyvän yritystoiminnan yhteydessä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Näyttö voidaan suorittaa yhdessä tutkinnonosan <i>Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus</i> näytön kanssa - lyhyt kuvaus ja kesto <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikkaohjaaja / opettaja - työpaikkaohjaajan koulutus tai kokemus visuaalisen myyntityön tehtävissä 	<p>Oppimisympäristöt: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijajayritykset - top-paikat - yhteistyöyritykset - sähköiset oppimisolustat <p>Menetelmät: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - pari- ja ryhmätyöt - opetuskeskustelut - caset - harjoitustyöt - verkko-oppiminen - tiimioppiminen - projektioppiminen - osuuskunta - nuori yrittäjyys - yhteistoiminnallinen oppiminen - ongelmaperusteinen oppiminen - yritysvierailut, opintokäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p>

<p>TOP Visuaalinen myyntityö 5 ov</p> <ul style="list-style-type: none">- toteuttaa esillepanon tai kampanjan tuoteryhmäalueellaan- seuraa myymäläilmettä ja ylläpitää sitä- tuottaa asiakasinformaatiota	<p>TOP Visuaalinen myyntityö 5 ov</p> <ul style="list-style-type: none">- arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä	<p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi.- aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja)- arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja	
--	--	---	--

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.2. Visuaalinen myyntityö

4.2.2.1 Visuaalinen myyntityö tutkinnon osan arviointikriteerit

Ammattitaitovaatimukset: opiskelija

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

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessien hallinta	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Oman työn suunnittelu	valmistee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
	työskentelee ohjatusti päivittäisen työajan puitteissa	suunnittelee päivittäisen työajan jakamisen eri työtehtävien välillä	suunnittelee itsenäisesti päivittäisen työajan jakamisen eri työtehtävien välillä
			tekee työtehtävät tarvittaessa tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjattuna yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti	työskentelee yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti	työskentelee sujuvasti ja yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Työvälineiden ja menetelmien käyttö	käyttää ohjatusti visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää itsenäisesti visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia
	toimii verkkoympäristössä	toimii verkkoympäristössä	toimii verkkoympäristössä
	hyödyntää ohjattuna myymälän kalusteiden ominaisuuksia	hyödyntää myymälän kalusteiden ominaisuuksia	hyödyntää myymälän kalusteiden ominaisuuksia ja löytää uusia käyttötarkoituksia
	käyttää mainostekstausta tai tietoteknisiä ohjelmia tehdessään hintalappuja ja julisteita	käyttää mainostekstausta ja tietoteknisiä ohjelmia tehdessään hintalappuja ja julisteita	soveltaa mainostekstausta ja tietoteknisiä ohjelmia tehdessään hintalappuja ja julisteita

Materiaalin hallinta	käyttää ohjattuna materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön	käyttää materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön	käyttää materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön
	hyödyntää ohjattuna graafista materiaalia esillepanossa.	hyödyntää graafista materiaalia esillepanossa.	soveltaa ohjeistuksen mukaista graafista materiaalia esillepanossa.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Esillepanon tai kampanjan toteuttaminen	laittaa esille kokonaisuuden tuoteryhmästä	laittaa esille vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuoteryhmästä	laittaa esille elämyksellisiä, vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuoteryhmästä
		soveltaa käyttöyhteysperiaatetta	soveltaa käyttöyhteysperiaatetta
	hakee ohjattuna tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä	hakee tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä	hakee monipuolisesti ja itsenäisesti tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä
	soveltaa ohjattuna visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa	soveltaa visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa	soveltaa itsenäisesti ja monipuolisesti visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa
Myymläilmeen seuranta ja ylläpito	seuraa ohjattuna myymäläilmettä yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti	seuraa myymäläilmettä yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti	seuraa itsenäisesti myymäläilmettä yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti ja tekee uudistamishdotuksia
	laittaa ohjattuna tuotteet ja myyntiympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä	laittaa tuotteet ja myyntiympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä	laittaa tuotteet ja myyntiympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä
Asiakasinformaation tuottaminen	käyttää ohjattuna tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita	käyttää tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita	soveltaa tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita
	hahmottaa ohjattuna asiakasinformaation suhteen esillepanon kokonaisuuteen.	hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon kokonaisuuteen.	hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon kokonaisuuteen.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	arvioi ohjattuna työtään ja muuttaa työskentelytapojaan	arvioi työtään ja muuttaa työskentelytapojaan	arvioi itsenäisesti työtään ja kehittää työskentelytapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	noudattaa saamiaan ohjeita esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta	keskustelee esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta	keskustelee ja neuvottelee esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja	toimii yrityksen arvojen mukaisesti ja noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden	noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden
	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia työvälineitä ja työmenetelmiä	varmistaa työvälineiden ja materiaalien turvallisuuden	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	työskentelee pääsääntöisesti ergonomisesti.	työskentelee ergonomisesti.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.2 Visuaalinen myyntityö

4.2.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla myymälässä tai vastaavassa paikassa visuaalisessa myyntityössä. Myymälän visuaalisen markkinoinnin tulee olla suunniteltua ja ohjeistettua toteutus-työtä varten. Esillepano tai kampanja toteutetaan myymälän osastolla. Se voi olla seinälle tai lattialla oleviin kalusteisiin tehtävä esillepano. Esillepano tehdään ohjeistuksen pohjalta.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät)

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamis- ta etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **Visuaalinen myyntityö** annetaan 3. vuonna. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.2. Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat (Talous- ja toimistopalvelujen koulutusohjelmaopinnot)

4.2.3. Talouspalvelut

- laajuus 0 tai 20 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Talouden perusteet 5 ov Opiskelijalla on valmiuksia palvella toimiston ulkoista ja sisäistä asiakasta</p> <p>Talouspalvelut 1, 5 ov palvelee toimiston ulkoista ja sisäistä asiakasta, jolloin hän: - hoitaa yhtä seuraavista taloushallinnon osa-alueista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kirjaa kirjanpidossa tavanomaiset liiketapahtumat • laskee tavanomaisen maksettavan palkan • laskuttaa • hoitaa myyntireskontraa ja maksukehotuksia <p>Talouspalvelut 2, 5 ov Opiskelija osaa palvella toimiston ulkoista ja sisäistä asiakasta ja kirjata kirjanpidossa tavanomaiset liiketapahtumat.</p> <p>TOP Talouspalvelut, 5ov</p>	<p>Talouden perusteet 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>Talouspalvelut 1, 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>Talouspalvelut 2, 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>TOP Talouspalvelut, 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö toteutetaan työssäoppimisen yhteydessä tai opintoihin liittyvän yritystoiminnan yhteydessä oman yrityksen talouden hoidon tehtävissä tai oppilaitosympäristössä tekemällä taloushallinnon tehtäviä. <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija hoitaa yhtä seuraavista taloushallinnon osa-alueista: kirjaa kirjanpidossa tavanomaiset liiketapahtumat, laskee tavanomaisesti maksettavan palkan, laskuttaa tai hoitaa myyntireskontraa ja maksukehotuksia <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikkaohjaaja / opettaja - työpaikkaohjaajan koulutus tai kokemus ammattialan asiakaspalvelutehtävissä <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättää työpaikka-ohjaaja ja opettaja tai opettaja 	<p>Oppimisympäristöt: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijayritykset - top-paikat - yhteistyöyritykset - sähköiset oppimislustat <p>Menetelmät: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - pari- ja ryhmätyöt - opetuskeskustelut - caset - harjoitustyöt - verkko-oppiminen - tiimioppiminen - projektioppiminen osuuskunnissa - nuori yrittäjyys - yhteistoiminnallinen oppiminen - ongelmaperusteinen oppiminen - yritysvierailut, opintokäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p>

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.3. Talouspalvelut

4.2.3.1 Talouspalvelut tutkinnon osan arviointikriteerit

Ammattitaitovaatimukset: opiskelija palvelee toimiston ulkoista ja sisäistä asiakasta, jolloin hän:

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

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

Amos näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu **punaisella**

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia
	tulostaa vain tarvittavat tulosteet	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestäväen kehityksen mukaisen säästeliään käytön
	käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana oleva tiedon hallinta	Opiskelija		
Talouspalvelujen osa-alueen hoitaminen	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä
	noudattaa ohjattuna ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita	noudattaa ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita	soveltaa ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita
	valmistelee ohjattuna dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten	valmistelee toimiston tavanomaisissa tilanteissa dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti	valmistelee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa omaaloitteisesti dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti
	tarkistaa ohjattuna tietojen oikeellisuuden	tarkistaa toimiston tavanomaisissa tilanteissa tietojen oikeellisuuden	tarkistaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa omaaloitteisesti tietojen oikeellisuuden ja päivittää tarvittaessa rekisterissä olevia tietoja
	noutaa, lähettää ja siirtää ohjattuna tiedostoja	noutaa, lähettää ja siirtää tiedostoja toimiston tavanomaisissa tilanteissa	noutaa, lähettää ja siirtää tiedostoja vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa
	laskee ja kirjaa ohjattuna tavanomaiset tapahtumat	laskee ja kirjaa tavanomaiset tapahtumat	laskee ja kirjaa itsenäisesti tavanomaiset tapahtumat
	tulkitssee ohjattuna tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä	tulkitssee tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä	tulkitssee itsenäisesti tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä

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

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

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.3. Talouspalvelut

4.2.3.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla yhtä seuraavista taloushallinnon osa-alueista: kirjaa kirjanpidossa tavanomaiset liiketapahtumat, laskee tavanomaisesti maksettavan palkan, laskuttaa tai hoitaa myyntireskontraa ja maksukehoituksia työssäoppimispaikassa, omassa opiskelijayrityksessä tai oppilaitoksessa.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät)

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalien hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta työskentely yhdessä arvioinnin kohteena mainitussa työtehtävässä
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **talouspalvelut** arvosana vahvistetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönettelu on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Markkinointiviestinnän osa-alueet, 5 ov, moduuli markkinointiviestintä Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistuu tuote- tai asiakasvastuualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen - osallistuu projektin valmisteluun ja toteutukseen - tekee projektin jälkitoimet - seuraa toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuutta. <p>TOP Markkinointiviestintä yrityksessä, 5 ov, moduuli markkinointiviestintä Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - osallistuu tuote- tai asiakasvastuualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen - osallistuu projektin valmisteluun ja toteutukseen - tekee projektin jälkitoimet - seuraa toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuutta. 	<p>Markkinointiviestinnän osa-alueet, 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>Markkinointiviestintä yrityksessä, 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikka tai opiskelijajayritys tai oppilaitos <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - yrityksen tai organisaation markkinointisuunnitelman mukaisten markkinointiviestinnän toimenpiteiden tai kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen liittyvien työtehtävien tekeminen <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikkaohjaaja / opettaja - opiskelijan kokoama itsearviointi <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättää työpaikka-ohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijajayritykset - top-paikat - yhteistyöyritykset - sähköiset oppimisolustat <p>Menetelmät: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - pari- ja ryhmätyöt - opetuskeskustelut - caset - harjoitustyöt - verkko-oppiminen - tiimioppiminen - projektioppiminen osuuskunnissa - nuori yrittäjyys - yhteistoiminnallinen oppiminen - ongelma-perusteinen oppiminen - yritysvierailut, opintokäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p>

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus

4.3.1.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus tutkinnon osan arviointikriteerit

Ammattitaitovaatimukset: opiskelija

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

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 T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin-hallinta	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjautusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
		tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjautusti 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 ohjautusta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokselinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvointi	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	käyttää ohjattuna projektityöskentelyn työkaluja	käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitelmalliseen toimintaan
	hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa	hankkii työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen	hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen ja arvioi tiedon luotettavuutta
	käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää sujuvasti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa
	käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti ja monipuolisesti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
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 projektin valmistelu ja toteutus	avustaa toimenpiteiden vaativassa yhteydenpidossa	toimii ryhmän jäsenenä toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa	toimii toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa valtuuksiensa mukaisesti
	osallistuu ohjattuna projektin valmisteluun, kuten poimii asiakastietoja tai varaa ilmoitustiloja	osallistuu projektin valmisteluun sovitulla tavalla	tekee itsenäisesti projektin valmisteluun ja toteutukseen liittyviä tehtäviä sovitulla tavalla
			osallistuu yrityksen ohjeiden mukaiseen palvelutoimittajien kilpailutukseen
	hoitaa tuttuihin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	hoitaa tavanomaisiin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyyllillisesti asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä	hoitaa toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyyllillisesti asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
			osallistuu ryhmän jäsenenä kampanjasuunnitelman mukaisen sisällön tuottamiseen
		osallistuu vedosten oikoluukuun	hoitaa vedosten oikolukua
	noudattaa ohjattuna markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia

	tekee ohjattuna projektin toteuttamiseen liittyviä työtehtäviä	tekee sovitut projektin toteuttamiseen liittyvät työt ohjeiden mukaisesti	tekee itsenäisesti sovitut projektin toteuttamiseen liittyvät työt
Projektin valmistelu ja jälkitoimien tekeminen	tekee ohjattuna projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet	tekee sovitut projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet	tekee projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet
Toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seuranta	osallistuu ohjattuna toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan	osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan	osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan
		osallistuu toimenpiteiden tai kampanjan raportointiin ohjeiden mukaan	laatii ohjeiden mukaisia raportteja toimenpiteistä tai kampanjasta

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avain- taidot	Tyydyttävä T 1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
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

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.1 Markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus

4.3.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tekemällä yrityksen tai organisaation markkinointisuunnitelman mukaisten markkinointiviestinnän toimenpiteiden tai kampanjoiden suunnitteluun ja toteutukseen liittyviä työtehtäviä työssäoppimispaikassa, opiskelijayrityksessä tai oppilaitoksessa.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät)

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt

Tutkinnon osan **markkinointiviestinnän toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus** arvosana vahvistetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarviointista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.2 Tuoteneuvonta

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Esittely, myynti ja neuvonta, 5ov Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - <p>TOP Tuoteneuvonta, 5ov Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Esittely, myynti ja neuvonta, 5ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla - <p>TOP Tuoteneuvonta, 5ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö toteutetaan (3. vuonna) työssäoppimisen yhteydessä, vaihtoehtoisesti opintoihin liittyvän yritystoiminnan yhteydessä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tekemällä palvelujen, tuotantohyödykkeiden tai kestokulutus-hyödykkeiden kauppaan liittyviä esittelyn, myynnin tai neuvonnan työtehtäviä 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esim. lähiopetus / ohjaus teoria-/ harjoitusluokassa, ATK-luokassa työsalissa - harjoittelu työsalissa, luokassa, - verkko-opetus, -ohjaus - ohjattu opintopiirityöskentely, seminaarit <p>Oppimateriaali:</p>

		<p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none">- työpaikkaohjaaja / opettaja- työpaikkaohjaajan koulutus tai kokemus esittelyn, myynnin ja neuvonnan tehtävissä <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi.- aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja)- arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja	
--	--	--	--

4.3 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.3.2 Tuoteneuvonta

4.3.2.1 Tuoteneuvonta tutkinnon osan arviointikriteerit

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.

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessien hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	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 valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen/ organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen/ organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen/ organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä 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 mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
Ammattialan yritys-toiminnan arviointi	selvittää ohjattuna yrityksen/organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen/organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen/organisaation tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
			arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
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 tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa	käyttää monipuolisesti tietoteknisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa
	käyttää ohjatusti työssään tarvittavia sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia
	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä ohjeiden mukaan	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
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 kuvata-voitteet	suunnittelee itsenäisesti esittely-, neuvonta- tai myyntityötään ja asettaa tavoitteita ottaen huomioon yrityksen tai organisaation asettamat myynti- ja yritys kuvata-voitteet
	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
	valmistele ohjattuna esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon.	valmistele esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon.	valmistele itsenäisesti esittelypisteen yrityksessä tai organisaatiossa laaditun suunnitelman mukaiseen kuntoon ottaen toteutuksessa huomioon toimintaympäristön edellyttämät muutokset
Esittely ja neuvonta	noudattaa ohjatusti yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä	noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä	noudattaa yrityksensä liikeidean mukaista myynti- ja markkinointikonseptia ottaen huomioon myös oman ulkoasunsa ja käyttäytymisensä
	puhuu selkeästi ja havainnollisesti	esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti	esiintyy selkeästi ja vakuuttavasti
		havainnollistaa tuote- tai palveluesittelyään ohjeiden mukaan	käyttää ideoimiaan havainnollistamisen tapoja monipuolisesti esiintyessään esittely- tai neuvontatilanteissa
	esittelee tuotteita tavanomaisissa esittely- ja neuvontatilanteissa ohjeiden mukaan	esittelee tuotteita tavanomaisissa tilanteissa ja osallistuu asiakasryhmille järjestettävien esittelyjen toteuttamiseen	esittelee itsenäisesti yrityksen tai organisaation tuotteita ja palveluita yksittäisille asiakkaille tai asiakasryhmille
	käyttää ohjattuna tuoteesittelyssä tukeaan esiintymistä tukevaa tekniikkaa	käyttää tuoteesittelyssä esiintymistä tukevaa tekniikkaa ohjeiden mukaan	käyttää luontevasti tuoteesittelyssä erilaisia esiintymistä tukevaa tekniikkaa ottaen huomioon teknisten välineiden vaatimukset esiintymistilanteessa.
	neuvoo asiakasta ohjeiden mukaan tuotteen kestävän kehityksen mukaisessa käytössä sekä esim. kierrättämisessä.	neuvoo asiakasta tuotteen taloudellisessa ja kestävän kehityksen mukaisessa käytössä, sekä hävittämisessä ja kierrättämisessä asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan sekä yrityksen/organisaation ohjeistuksen mukaisesti	neuvoo asiakasta monipuolisesti tuotteen taloudellisessa ja kestävän kehityksen mukaisessa valinnassa ja käytössä tuotteen elinkaari huomioden asiakkaan tilanteen ja tarpeiden sekä yrityksen/organisaation ohjeistuksen mukaisesti
Myynti	lähestyy ja hankkii ohjatusti uusia asiakkaita	lähestyy ja hankkii itsenäisesti uusia asiakkaita	lähestyy ja hankkii itsenäisesti uusia asiakkaita
	osallistuu usein toistuvaan myyntitilanteeseen yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	hoitaa tavanomaisen myyntitilanteen yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa vaihtelevat myyntitilanteet itsenäisesti ja tavoitteellisesti

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
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

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.2 Tuoteneuvonta

4.3.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa sekä kielitaitonsa kielitaustansa mukaisesti tekemällä palvelujen, tuotantohyödykkeiden tai kestokulutushyödykkeiden kauppaan liittyviä esittelyn, myynnin tai neuvonnan työtehtäviä.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät)

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **Tuoteneuvonta** arvosana annetaan 3. vuonna. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.3 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Talouden perusteet 5 ov Toiminnan kannattavuus 5 ov</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - laskee tuotteen aiheuttamat kustannukset - hinnoittelee tuotteen - osallistuu budjetoitiprosessiin - vertaa toteutunutta budjettiin 	<p>Talouden perusteet 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä) - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>Toiminnan kannattavuus 5 ov T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö toteutetaan opintoihin liittyvän yritystoiminnan yhteydessä oman yrityksen talouden hoidon tehtävissä tai oppilaitosympäristössä teemmällä taloushallinnon tehtäviä. <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija laskee tuotteen aiheuttamat kustannukset, hinnoittelee tuotteen, osallistuu budjetoitiprosessiin ja vertaa toteutunutta budjettiin <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikkaohjaaja / opettaja - työpaikkaohjaajan koulutus tai kokemus ammattialan asiakaspalvelutehtävissä <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättää työpaikkaohjaaja ja opettaja tai opettajatyötehtäviä 	<p>Oppimisympäristöt: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijajayritykset - top-paikat - yhteistyöyritykset - sähköiset oppimisalustat <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esim. lähiopetus / ohjaus teoria-/ harjoitusluokassa, ATK-luokassa työsalissa - harjoittelu työsalissa, luokassa, verkko-opetus, -ohjaus - ohjattu opintopiirityöskentely, seminaarit <p>Oppimateriaali:</p>

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.3 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu

4.3.3.1 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu tutkinnon osan arviointikriteerit

Ammattitaitovaatimukset: opiskelija

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

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

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

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

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

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

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.3 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu

4.3.3.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat

- Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa osallistumalla budjetointiin tai hinnoitteluun työpaikallaan. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät)

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **Toiminnan kannattavuuden suunnittelu** arvosana annetaan 3. vuonna. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetus-suunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.4 Osuuskuntayrittäminen

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Osuuskuntayrittämisen perusteet, 5 ov Osuuskuntayrittäminen, 5 ov Ammattitaitovaatimukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - toimintaympäristön tunteminen, jolloin opiskelija <ul style="list-style-type: none"> - tuntee osuuskunnan organisaation ja säännöt - tuntee osk:n toiminnan alueet - pystyy määrittelemään potentiaaliset asiakasryhmät sekä kysynnän ja tarjonnan kohtaamisen mahdollisuudet - oman osaamisensa tuotteistaminen, jolloin hän <ul style="list-style-type: none"> - hyödyntää osaamistaan osuuskunnan projekteissa - toimii eri projektitoimijoiden rooleissa - hoitaa oman tehtäväosuutensa - sisäisen viestinnän ja asiakasviestinnän toteuttaminen <ul style="list-style-type: none"> - osaa laatia projektille suunnitelman ja aikajanan - seuraa projektin toteutumista - tiedottaa projektistaan muita osallisia - raportoi oman osuutensa - hoitaa asiakasviestinnän 	<p>Osuuskuntayrittämisen perusteet, 5 ov, moduuli Osk T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla <p>Osuuskuntayrittäminen, 5 ov, moduuli Osk T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioidaan ne kohteet, joita ei arvioida näytöllä - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelijoiden osuuskuntayritys oppilaitoksessa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija tuotteistaa oman osaamisensa osuuskuntayrittäjänä ja selvittää mihin hän osuuskunnan organisaatiossa sijoittuu - opiskelija toimii osuuskunnan yhdessä tai useammassa projektissa <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osuuskuntaa ohjaava opettaja/t - opiskelijan kokoama itsearviointi <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi, osana voi olla myös osuuskunnan toteuttaman projektin asiakkaan arvio - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon voivat osallistua opiskelija ja opettaja - arvosanasta päättää opettaja 	<p>Oppimisympäristöt: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijayritykset - top-paikat - yhteistyöyritykset - sähköiset oppimisolustat <p>Menetelmät: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - pari- ja ryhmätyöt - opetuskeskustelut - caset - harjoitustyöt - verkko-oppiminen - tiimioppiminen - projektioppiminen - osuuskunnat - nuori yrittäjyys - yhteistoiminnallinen oppiminen - ongelmaperusteinen oppiminen - yritysvierailut, opintokäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p>

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.4 Osuuskuntayrittäminen

4.3.4.1 Osuuskuntayrittäminen tutkinnon osan arviointikriteerit

Taulukossa on arviointikriteerit sekä arvioinnin kohteet kolmelle eri osaamisen tasolle. Ammatillisen koulutuksen arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan **keskeinen sisältö**. Näytössä on osoitettava vähintään **punaisella** merkityt osat.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Projektin suunnittelu	osallistuu projektin suunnitteluun ohjatusti	tekee oman osuutensa projektisuunnitelmaan	suunnittelee ja valmistee itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä projektin ja laatii sille aikasuunnitelman
Asiakasviestintä	Selviää kohtalaisesti asiakasviestinnän hoitamisesta, tarvitsee apua	hoitaa itsenäisesti projektin asiakassuhteen viestinnälliset tehtävät	hoitaa itsenäisesti asiakassuhteen viestintätehtävät ja kehittää projektinsa viestinnänhallintaa
Projektitoiminta	Toimii projektissa toimijana ohjeiden mukaan	Hoitaa oman tehtäväosuutensa projektin aikana itsenäisesti	toimii myös projektipäällikkönä jossakin projektissa, pystyy auttamaan muita projektitoimijoita ja ohjaamaan heitä töissään
Raportointi	dokumentoi ohjatusti työn ja sen tulokset	dokumentoi suunnitelman, työn ja sen tulokset annettujen ohjeiden mukaisesti	dokumentoi itsenäisesti suunnitelman, työn ja sen tulokset annettujen ohjeiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii tehokkaasti huomioiden käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit hoitaa ohjatusti asiakassuhteita	toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti huomioiden käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	toimii itsenäisesti kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti huomioiden käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit edistää itsenäisesti työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Työhyvinvoinnista huolehtiminen	toimii ohjattuna työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi	toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi
Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit	toimii tutuissa tilanteissa, ryhmissä ja sidosryhmien kanssa huomioiden eri kulttuurit.	toimii erilaisissa tilanteissa, ryhmissä ja sidosryhmien kanssa huomioiden eri kulttuurit.	toimii aktiivisesti ja kannustavasti erilaisissa tilanteissa, ryhmissä ja sidosryhmien kanssa huomioiden eri kulttuurit.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työmenetelmien ja välineiden hallinta	käyttää tavanomaisia työmenetelmiä ja tieto- ja viestintäteknisiä välineitä	käyttää tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä ja tieto- ja viestintäteknisiä välineitä	käyttää itsenäisesti ja monipuolisesti tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä ja tieto- ja viestintäteknisiä työvälineitä sekä sosiaalisen median työkaluja
	käyttää jotain projektihallinnon työssään tarvittavaa työvälinettä ja sovellusohjelmaa	käyttää tarkoituksenmukaisia projektihallinnon työssään tarvittavia työvälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää monipuolisesti ja itsenäisesti työssään tarvittavia työvälineitä ja sovellusohjelmia

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Osuuskuntayrityksessä toimiminen	tunnistaa ja kuvailee ohjautusti osuuskunnan organisaation selvittää ohjautusti työtään koskevat organisaation säännöt ja tavan toimia	tunnistaa, kuvailee ja dokumentoi organisaation lisäksi osuuskuntayrityksen yritystoiminnan alueet ja tunnistaa asiakasryhmät selvittää työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia	tunnistaa, kuvailee ja dokumentoi organisaation lisäksi osuuskuntayrityksen yritystoiminnan alueet ja tunnistaa asiakasryhmät, pystyy määrittelemään uusia potentiaalisia asiakassuhteita selvittää itsenäisesti työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia
Työympäristöstä huolehtiminen	huolehtii työympäristönsä toimivuudesta	huolehtii työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet	huolehtii itsenäisesti työympäristön toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet
Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi	selvittää ohjautusti yrityksen tai organisaation toiminta- tai liikeideoita, keskeisiä palveluja ja tuotteita	selvittää yrityksen tai organisaation toiminta- tai liikeideoita, keskeisiä palveluja ja tuotteita	selvittää yrityksen tai organisaation toiminta- tai liikeideoita, keskeisiä palveluja ja tuotteita
	osaa ohjautusti löytää oman ”paikkansa” yrityksen projekteissa	hakee yhteistyössä tietoa tuotteiden tai palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, organisaation osaamisen perusteella hakee tietoa yleisistä yrittäjänä toimimisen edellytyksistä	hakee itsenäisesti tietoa ja tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, organisaation osaamisen perusteella
	löytää omalle osaamiselleen sopivan työtehtävän projekteissa	löytää omalle osaamiselleen sopivan työtehtävän projekteissa	pystyy hyödyntämään omaa osaamistaan eri projektien eri tehtävissä

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avain- taidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	<p>toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien ja tietoturvaohjeiden edellyttämällä tavalla</p> <p>noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille</p> <p>poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle</p> <p>toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla</p> <p>käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.</p>	<p>toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien ja tietoturvaohjeiden edellyttämällä tavalla</p> <p>noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille</p> <p>poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle</p> <p>toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla</p> <p>käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.</p>	<p>toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien ja tietoturvaohjeiden edellyttämällä tavalla</p> <p>noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille</p> <p>poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle</p> <p>toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla</p> <p>käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.</p>
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	<p>tarvitsee ohjausta ja tukea muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa</p> <p>hakee tietoa tutuista tietolähteistä</p>	<p>toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti</p> <p>hakee tietoa tutuista tietolähteistä</p>	<p>toimii itsenäisesti erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja</p> <p>hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri tietolähteistä</p>
Vuorovaikutus ja yhteistyö	<p>noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa oppimis- tai työyhteisössään</p> <p>toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä</p>	<p>toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa oppimis- tai työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa</p> <p>toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa</p>	<p>ilmaisee selkeästi kantansa ja tuorakentavasti esille erilaisia näkökantoja</p> <p>toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa</p>
Ammattietiikka	<p>noudattaa annettuja eettisiä ohjeita</p> <p>noudattaa vaitiolovelvollisuutta</p> <p>noudattaa työtehtävissään tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä</p>	<p>noudattaa annettuja eettisiä ohjeita</p> <p>noudattaa vaitiolovelvollisuutta</p> <p>noudattaa työssään tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä</p>	<p>toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa</p> <p>noudattaa vaitiolovelvollisuutta</p> <p>noudattaa kaikessa toiminnassaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä</p>

4.3 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.3.4 Osuuskuntayrittäminen

4.3.4.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla osuuskuntayrittäjänä asiakasprojektien eri projektitoimijatehtävissä.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (esimerkiksi haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät).

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan kokonaan

- työprosessin hallinta
 - työmenetelmien, -välineiden ja materiaalien hallinta
 - työn perustana olevan tiedon hallinta
- elinikäisen oppimisen avaintaidot

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **Osuuskuntayrittäminen** arvosana vahvistetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisuapuyntömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.4 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.4.1 Yrittäjyys

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Yrittäjyys, 10 ov</p> <p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija osaa yhteistyössä ryhmän kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioida tuotteistamismahdollisuuksia - arvioida perustettavan yrityksen toimintaedellytyksiä - täsmentää taloudellisesti kannattavan liikeidean sekä kehittää toiminta-ajatuksen - hankkia toimivan yhteistyö- tai partneriyrityksen - laatia alustavan liiketoiminta- ja taloussuunnitelman - esitellä liiketoiminta- ja taloussuunnitelman yritysneuvontapalveluiden tuottajille ja rahoittajille - neuvotella yrityksen toimintamahdollisuuksista ja rahoituksesta - perustaa yrityksen - suunnitella ja käynnistää yrityksen toiminnan - toimia perustetussa yrityksessä ja tehdä yrityksen ydintehtäviä - toimia yrityksen toimintaa tukevia palveluja tuottavien tahojen kanssa - lopettaa yrityksen toiminnan opintojen päättyessä tai jatkaa yrityksen toimintaa yritystoiminnan (10 ov) opintojen yhteydessä ta-voitteenaan perustaa oma yritys. <p>Yrityksen perustaminen, 5 ov</p> <p>Yritystoiminta, 5 ov</p>	<p>Yrittäjyys, 10 ov</p> <p>T1 – K3</p> <ul style="list-style-type: none"> - muu arviointi voidaan toteuttaa esim. kokeiden, projektien, tehtävien, portfolion, harjoitusten, haastattelujen ja muiden luotettavien menetelmien avulla 	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelijan perustama yritys (NY) tai jo olemassa oleva opiskelijayritys tai työssäoppimispaikka <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - yrittäjänä toimiminen, sisältää perustamisasia-kirjat (vaihtoehtoisesti liiketoimintasuunnitelma olemassa olevalle yritykselle), toiminnan kuvaus (suullinen tai kirjallinen) sekä talouden toteutuma sovitulta aikajaksolta - näyttöön voidaan yhdistää talouspalvelujen näyttö ja markkinointiviestinnän näyttö sekä kaupan palvelun ja myynnin näyttö <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikkaohjaaja / opettaja - opiskelijan kokoama itsearviointi <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointi-keskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättää työpaikka-ohjaaja ja opettaja tai opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <p>esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijayritykset - top-paikat - yhteistyöyritykset - sähköiset oppimisolustat <p>Menetelmät:</p> <p>esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - pari- ja ryhmätyöt - opetuskeskustelut - caset - harjoitustyöt - verkko-oppiminen - tiimioppiminen - projektioppiminen - osuuskunta - nuori yrittäjyys - yhteistoiminnallinen oppiminen - ongelmaopusteinen oppiminen - yritysvierailut, opinto-käynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p>

4.4 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.4.1 Yrittäjyys

4.4.1.1 Yrittäjyys tutkinnon osan arviointikriteerit

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

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

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Tuotteistamismahdollisuuksien ja toimintaedellytysten arviointi	hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan	hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan	hyödyntää tuotteistamisessa yhteistyössä ryhmän kanssa oman alan tai eri alojen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoimintaan
		etsii erilaisista verkostoista saatavaa tietoa	hyödyntää eri verkostoista saatavaa tietoa
	kartoittaa ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa toimialalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan	kartoittaa yhteistyössä ryhmän kanssa toimialalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan	kartoittaa yhteistyössä ryhmän kanssa alalla toimivia yrityksiä ja hakee tietoa yrittäjänä toimimisesta alallaan
	seuraa ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta	seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta	seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa alan kehitystä ja kehitysnäkymiä yritystoiminnan kannalta
	arvioi opastettuna yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä	arvioi yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä	arvioi itsenäisesti mahdollisuuksiensa yrittäjänä ja asettaa itselleen kehittymistavoitteita
Liikeidean täsmentäminen	selvittää opastettuna yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia	selvittää ja raportoi yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia	selvittää ja raportoi yhteistyössä ryhmän kanssa perustettavan yrityksen toimintamahdollisuuksia
	valitsee ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamisasiakirjat	valitsee yhteistyössä ryhmän kanssa yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamisasiakirjat	valitsee yhteistyössä ryhmän kanssa yritysmuodon ja laatii yrityksen perustamisasiakirjat
		osallistuu tiedon hankintaan keskeisiltä viranomaisilta	hakee itsenäisesti tietoa keskeisiltä viranomaisilta
Yrityksen toiminnan suunnittelu ja toimiminen yrityksessä	osallistuu ohjattuna toiminnan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankintaan, mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan	osallistuu yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen toiminnan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankintaan, mm. miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan	hyödyntää yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa siitä, miten tuote tai palvelu tuotetaan ja myydään ja miten talous hoidetaan
	osallistuu ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankkimiseen	osallistuu yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavan tiedon hankkimiseen	hyödyntää yhteistyössä ryhmän kanssa yrityksen logistiikan suunnittelussa tarvittavaa tietoa
	hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut	hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut	hankkii yhteistyössä ryhmän kanssa tietoa yrityksen perustamista ja toimintaa tukevista palveluista, mm. tilitoimiston palvelut
	soveltaa ohjattuna sovittujen tehtävien hoitamisessa tarvittavaa tietopohjaa	soveltaa yrityksen toiminnassa tarvittavaa tietopohjaa	soveltaa itsenäisesti yrityksen toiminnassa tarvittavaa tietopohjaa
	selvittää opastettuna, mitä lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta	selvittää, mitä lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta	selvittää, mitä ja miksi lainsäädäntö edellyttää kirjanpidolta

	säilyttää ohjattuna tarvittavat kuitit ja tositteet kirjanpitoa varten	säilyttää kirjanpidossa tarvittavat kuitit ja tositteet	säilyttää kirjanpidossa tarvittavat kuitit ja tositteet
		tulkitsee esim. tilitoimiston avulla yrityksen tulosta	tulkitsee esim. tilitoimiston avulla yrityksen tulosta ja tasetta
	seuraa ohjattuna yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta	seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa toimialan kehitystä yritystoiminnan kannalta	seuraa yhteistyössä ryhmän kanssa alan kehitystä ja kehitysnäkymiä yritystoiminnan kannalta
	arvioi opastettuna yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä	arvioi yhteistyössä ryhmän kanssa mahdollisuuksiaan yrittäjänä	arvioi itsenäisesti mahdollisuuksiensa yrittäjänä ja asettaa itselleen kehittymistavoitteita

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	hakee ohjattuna tietoa keskeisistä tuotteista, palveluita ja sopimuksia koskevista säädöksistä	hakee tietoa keskeisistä tuotteista, palveluita ja sopimuksia koskevasta lainsäädännöstä ja säädöksistä	soveltaa keskeistä tuotteita, palveluita ja sopimuksia koskevaa lainsäädäntöä ja muita säädöksiä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	osallistuu ryhmän valintojen ja päätösten valmisteluun	tekee ryhmässä ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä	tekee ryhmässä perusteltuja ehdotuksia, valintoja ja päätöksiä yrityksen toiminnan kehittämiseksi
	arvioi opastettuna omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä	arvioi omaa toimintaansa ja työnsä etenemistä	arvioi omaa toimintaansa ja työnsä sekä yritystoiminnan etenemistä
	osallistuu yhteistyöneuvotteluihin ryhmän jäsenten ja sidosryhmien kanssa	neuvottelee yhteistyöstä ryhmän jäsenten kanssa ja osallistuu yhteistyöneuvotteluihin sidosryhmien kanssa	neuvottelee yhteistyöstä ryhmän jäsenten ja sidosryhmien kanssa
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna yritystoiminnassa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävä kehityksen mukaisia arvoja	noudattaa yritystoiminnassa sovittuja taloudellisia, sosiaalisia ja kestävä kehityksen mukaisia arvoja	noudattaa yritystoiminnassa taloudellisia, sosiaalisia ja kestävä kehityksen mukaisia arvoja
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa	noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa	noudattaa alansa työturvallisuusohjeita omassa toiminnassaan ja asiakaspalvelutilanteissa
	suojautuu opastettuna työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta	suojautuu työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta	suojautuu työhön ja työympäristöön liittyviltä vaaroilta
	varmistaa opastettuna oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden tutuissa tilanteissa	varmistaa ohjeiden mukaan oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden eri tilanteissa	varmistaa oman, työtovereiden ja asiakkaiden turvallisuuden eri tilanteissa
			kehittää ryhmänsä turvallisuutta ja työkykyä kehittämällä omia työkäytäntöjään ja työympäristöään opastaa muita toimimaan terveellisesti ja turvallisesti toimiessaan ryhmän jäsenenä

4.4 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.4.1 Yrittäjyys

4.4.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla yhteistyössä ryhmän, yhteistyö- tai partneriyrityksen ja eri toimijoiden kanssa esim. harjoitusyrityksessä tai vastaavassa.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät)

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan kokonaan

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **Yrittäjyys** arvosana annetaan 3. vuonna. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.4 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.4.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen Opiskelija osaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - tunnistaa työpaikalla työssäoppimiseen tai ammattiosaamisen näyttöön sopivat työtehtävät ja selvittää niiden arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit - neuvotella työyhteisössä työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamisesta - valmistella yhteistyössä opettajan ja työpaikkaohjaajan kanssa työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmaa - perehdyttää muita opiskelijoita työpaikalla tai oppilaitoksissa tehtäviin töihin, toimintatapoihin ja sääntöihin - esitellä alansa työ- ja koulutusmahdollisuuksia esimerkiksi työelämään tutustumisjaksolla oleville opiskelijoille - käydä ohjauskeskusteluja, kehittää toimintaansa palautteen perusteella ja sovitella näkemyseroja - toimia erilaisten oppijoiden ja työtovereiden kanssa - vastaanottaa ja antaa kehittävää palautetta - itsearvioida työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöään ennalta sovitujen arvioinnin kohteiden ja arviointikriteereiden mukaan <p>arvioida työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä hän osaa toimia ja ohjata myös muita toimimaan työturvallisuusohjeiden mukaisesti.</p>	<p>Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 2 ov</p>	<p>T1 – K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö toteutetaan työssäoppimisen yhteydessä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ammattiosaamisen näyttö annetaan pääsääntöisesti jonkin muun ammattiosaamisen näytön yhteydessä. <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikkaohjaaja / opettaja <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättää työpaikka-ohjaaja ja opettaja tai opettaja 	<p>Oppimisympäristöt: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luokkaopetus - opiskelijajoryitykset - top-paikat - yhteistyöyrietykset - sähköiset oppimisalustat <p>Menetelmät: esim.</p> <ul style="list-style-type: none"> - luennot - pari- ja ryhmätyöt - opetuskeskustelut - caset - harjoitustyöt - verkko-oppiminen - tiimioppiminen - projektioppiminen - osuuskuunta - nuori yrittäjyys - yhteistoiminnallinen oppiminen - ongelmaperusteinen oppiminen - yritysvierailut, opintokäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p>

4.4 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.4.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen

4.4.2.1 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen tutkinnon osan arviointikriteerit

Ammattitaitovaatimukset: opiskelija osaa

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

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu ja suunnitelmien tekeminen	valmistelee ohjattuna työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia	valmistelee annettujen ohjeiden mukaan työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmia	valmistelee itsenäisesti ja aloitteellisesti työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen suunnitelmaa
Työn kokonaisuuden hallinta	tarvitsee ajoittaista ohjausta	tekee annetut tehtävät omatoimisesti	etenee työssään sujuvasti sovittujen työnsä työympäristön muuhun toimintaan

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

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii työturvallisuusohjeiden mukaisesti	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii työturvallisuusohjeiden mukaisesti	arvioi työhönsä liittyvät työturvallisuusriskit sekä toimii ja ohjaa myös muita toimimaan työturvallisuusohjeiden mukaisesti

4.4 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.4.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen

4.4.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

- Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla yhteistyössä ryhmän, yhteistyö- tai partneriyrityksen ja eri toimijoiden kanssa esim. top-paikkana toimivassa yrityksessä tai vastaavassa.
- Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.
- Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida osoittaa ammattiosaamisen näytössä, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla (haastattelut, tehtävät ja muut luotettavat menetelmät)

Ammattiosaamisen näyttö annetaan pääsääntöisesti jonkin muun ammattiosaamisen näytön yhteydessä.

Ammattiosaamisen näytöllä osoitetaan vähintään

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.

Tutkinnon osan **Työpaikkaohjaajana toimiminen** arvosana annetaan 3. vuonna. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

5 Tutkintoalan opinto-ohjaus

Tutkintoon sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 opintoviikkoa. Ohjaustoiminnalla tuetaan opiskelijaa kokonaisvaltaisesti opintojen eri vaiheissa. Ohjaukseen osallistuvat kaikki ammattiopiston opettajat, ryhmänohjaajat ja oppimisen tukipalveluhenkilöstö. Opinto-ohjaajalla on päävastuu opinto-ohjauksen järjestämisestä sekä ohjauksen kokonaisuuden suunnittelusta ja toteutuksesta.

Opettajan tehtävinä on ohjata ja motivoida opiskelijaa tutkinnon suorittamisessa ja opintojen suunnittelussa. Hänen tehtävänsä on myös auttaa opiskelijaa löytämään vahvuuksiaan ja kehittää oppimisen valmiuksiaan. Opettajat ovat myös opiskelijoiden tukena ammatillisessa kasvussa.

Ryhmänohjaaja toimii opiskelijan lähimpänä tukena opintojen ajan. Ryhmänohjaaja laatii opiskelijan kanssa henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman ja ohjaa opiskelijaa ammatillisiin opintoihin ja seuraa opintojen etenemistä suunnitellulla tavalla. Hän on myös opiskelijan tukena ammatillisessa kasvussa ja arjen asioissa. Ryhmänohjaaja on tärkeä yhteyshenkilö oppilaitoksen ja alaikäisen opiskelijan huoltajan välillä. Ryhmänohjaajan vastuulla on ottaa yhteyttä huoltajaan mm. silloin, kun opiskelijalla on selvittämättömiä poissaoloja, hänen opintonsa eivät etene suunnitellusti tai hänen toimintansa on muuten huolta herättävää

Opinto-ohjaaja on opiskelijoiden tukena kaikissa opintoihin liittyvissä asioissa mm. henkilökohtaisten opiskelusuunnitelmien laadinnassa, ammatillisen kasvun tukemisessa, opintojen etenemisessä ja työelämään ja jatko-opintoihin ohjaamisessa.

5.1 Opintojen alkuvaiheen opinto-ohjaus

Opintojen alussa ns. orientaatiojaksolla koko henkilökunta ja ryhmänohjaaja osallistuvat opiskelijan perehdyttämiseen oppilaitosyhteisöön ja opiskeluun liittyviin asioihin. Ryhmänohjaaja pitää tulohaastattelun ja sen pohjalta opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS). Sen tarve korostuu etenkin, jos opiskelijan opintojen eteneminen poikkeaa oman ryhmän polusta. Tällaisia ovat esim. opiskelijat, joilla on osaamisen tunnustamista, etenemisvaikeuksia tai he suorittavat kaksoistutkintoa. Tarvittaessa opiskelijalle tehdään henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS). HOPS- ja HOJKS -asiakirjat dokumentoidaan ja niitä päivitetään opiskelijahallintojärjestelmässä.

Ryhmänohjaaja toteuttaa ensimmäisen opintovuoden aikana ryhmäohjaustunteja, joiden sisältönä ovat ammatilliset opinnot, opintojen rakenne, lukusuunnitelma, opintojen tavoitteet ja sisällöt sekä arviointiin liittyvät asiat.

Opinto-ohjaaja toteuttaa jokaiselle ryhmälle ryhmäohjaustunteja, joiden sisältönä ovat mm. osaamisen tunnustaminen, henkilökohtainen opiskelusuunnitelma, arviointi, valinnaiset opinnot, koulutusohjelmavalinnat. Lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta.

5.2 Opinto-ohjaus opintojen aikana

Opintojen aikana opiskelija saa ohjausta ja tukea opintojen suunnittelussa, koulutusohjelmavalinnoissa, ammatillisten-, yhteisten-, ja vapaasti valittavien opintojen valinnoissa. Opiskeluun liittyvissä ongelmatilanteissa ja elämänhallinnassa opiskelija saa tukea ja ohjausta oppimisen tukipalveluhenkilöstöltä opinto-ohjaajalta, kuraattorilta, erityisopettajalta, terveydenhoitajalta ja erityisohjaajilta.

Opinto-ohjaajan toisen vuoden ryhmäohjaustuntien sisältöinä mm. kesätyön haku, Mol-sivustot, vapaasti valittavat opinnot, tutkintoalakohtaiset asiat. Lisäksi opiskelijat saavat henkilökohtaista ohjausta.

5.3 Opintojen päättövaiheen opinto-ohjaus

Päättövaiheen opinto-ohjauksella varmistetaan, että kaikki opinnot tulevat suoritetuksi ja arvioiduksi. Ohjauksessa keskitytään myös jatko-opintojen suunnitteluun ja työelämään ohjaukseen.

Opiskelijaryhmille järjestetään jatko-opintoinformaatiotilaisuuksia. Opinto-ohjaajat antavat myös henkilökohtaista ohjausta niille opiskelijoille, jotka haluavat keskustella jatko-opintoihin liittyvistä asioista. Työnhakuun liittyvistä asioista annetaan ryhmäohjausta tai henkilökohtaista ohjausta.

6 Tutkintoalan erityisopetus

Koulutuksellisen tasa-arvon toteutumiseksi jokaisella opiskelijalla tulee olla erilaisista oppimisedellytyksistä riippumatta yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ammatilliseen koulutukseen. Erityisopetusta toteutetaan *kaikkien yhteinen koulu* -periaatteen (inkluusion) mukaisesti. Tarkoituksena on tukea erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita suunnitelmallisesti ja monipuolisesti tavoitteena ammatillisen perustutkinnon suorittaminen ja työelämään sijoittuminen.

Erityisopetuksen periaatteet, tavoitteet, toteutus, opetus- ja ohjausmenetelmät, tuki-, erityis- ja asiantuntijapalvelut, yhteistyötahot ja vastuut on kirjattu ammattiopiston erityisopetuksen järjestämistä koskeva suunnitelmaan. Suunnitelma on osa [Oppimisen tukipalvelujen toimintasuunnitelmaa](#).

6.1 Erityisen tuen tarpeen kartoitus

Opintojen alussa ryhmäohjaaja kartoittaa opiskelijoiden erityisopetuksen tarvetta laatiessaan näiden kanssa henkilökohtaisia opiskelusuunnitelmia (HOPS). Ryhmäohjaajan apuna toimivat erityisopettaja, opinto-ohjaaja ja opiskelijahuollon muut toimijat. Ryhmäohjaajan työtä tukee erillinen ohjeistus erityisopetuksen tarpeen tunnistamiseksi.

Opiskelijoiden opintojen etenemistä seurataan suunnitelmallisesti ja opintoja vaikeuttaviin asioihin puututaan *varhaisen puuttumisen* -periaatteen mukaisesti. *Varhaiseen puuttumiseen* kuuluvat arjen havainnot, poissaolojen ja suoritusten seuranta, opintoja vaikeuttavien asioiden esiin nostaminen ja ratkaisujen etsiminen sekä tukitoimien toteuttaminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tässä avainasemassa ovat opettajat, joilla on mahdollisuus seurata opiskelijan kehitystä ja oppimista päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa. Koko henkilökunnan velvollisuus on puuttua ja esittää opiskelijan opintojen etenemistä koskeva huolensa ryhmäohjaajalle, tutkintoalan tiimin jäsenille tai oppimisen tukipalvelujen henkilöstölle.

6.2 Henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelma (HOJKS)

Erityisopetuksen tarve määritellään jokaiselle opiskelijalle yksilöllisesti ammatillisen koulutuksesta annetun lain (20§) ja ammatillisen perustutkinnon perusteiden mukaan. Erityisopetusta tarvitsevalle opiskelijalle laaditaan aina kirjallinen henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS) (L630/1998, 20§). HOJKS laaditaan ryhmäohjaajan ehdotuksesta yhteistyössä opiskelijan, hänen huoltajansa, ryhmäohjaajan ja erityisopettajan kanssa. Sen laadinnasta on erillinen ohjeistus.

HOJKSn laadinnasta vastaa tutkintoalan erityisopetuksesta vastaava erityisopettaja. Se laaditaan ja tallennetaan opiskelijahallinto-ohjelmaan. Erityisopettaja seuraa ja arvioi HOJKSn toteutumista säännöllisesti koko opintojen ajan.

6.3 Erityisopetus

Erityistä tukea tarvitsevilla opiskelijalla on oikeus erityisiin opetusjärjestelyihin, jos opintojen suorittaminen niitä edellyttää. Erityiset opetus- ja ohjausjärjestelyt tarkoittavat niitä yksilöllisesti suunniteltuja tukimuotoja, joilla opiskelija tuetaan hänen opinnoissaan saavuttaakseen ammatillisen koulutuksen tavoitteet.

Yksilöllisiä opetus- ja ohjausmenetelmiä ovat tiivistetty opintojen seuranta, ohjauskeskustelut, opiskelunvalmiuksien tukeminen, toiminnan ohjaus, yksilölliset opiskelumateriaalit ja tehtävät, yksilöllinen opetus / ohjaus, lisääaika, laajennettu työssäoppiminen jne.

Ryhmätilanteisiin liittyviä opetus- ja ohjausmenetelmiä ovat ryhmäytymisen ja yhteistyön vahvistaminen, pienryhmätyöskentely, samanaikaisopetus (esim. kaksi opettajaa / opettaja ja erityisohjaaja samanaikaisesti opetusryhmässä), työvaltainen opiskelu. Työvaltaisessa mallissa teoriaopintoja voidaan siirtää, integroida ammatin käytännön tehtävien opiskeluun ja työssäoppimisen yhteyteen. Erityisopetuksen toteutukseen löytyy lisää ohjeita [Oppimisen tukipalvelujen toimintasuunnitelmasta](#).

Erityisopetuksen tukitoimilla pyritään siihen, että opiskelija saavuttaa tyydyttävän tason tavoitteet / ammattitaitovaatimukset ja saa tutkintotodistuksen. Opetuksen tavoitteena on, että opiskelija mahdollisimman suurena määränä saavuttaa saman pätevyyden kuin muussa ammatillisessa koulutuksessa. Arviointia voidaan tarvittaessa mukauttaa, jos opiskelija ei tukitoimista huolimatta saavuta tyydyttävän tason arviointikriteereitä. Tavoitteita voidaan mukauttaa opiskelijan edellytysten mukaan joko niin, että kaiken opetuksen tavoitteet / ammattitaitovaatimukset on mukautettu tai mukauttamalla vain yhden tai yksittäisten tutkinnon osien tavoitteet / ammattitaitovaatimukset. Ammattiopiston mukauttamisprosessin kuvaus ja arviointikriteereiden viitemateriaali tukevat ja ohjaavat mukauttamisen toteuttamista.

Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden oppimisen edistäminen on koko oppilaitosyhteisön tehtävä. Eri toimijoiden rooli määritellään tarvittaessa HOJKSssa. Erityisopettajan perustehtävänä on vastuualueensa HOJKSn laadinta, seuranta ja arviointi sekä erityisopetus yksilöllisesti, pienryhmässä amanaikaisopettajana. Erityisohjaajat toimivat erityisopettajan työparina, ohjaten ja tukien erityistä tukea tarvitsevaa opiskelijaa hänen opinnoissaan yhteistyössä opettajien kanssa.

7 Opinnäyte

Ammatillisiin opintoihin sisältyy ammattitaitoa osoittava opinnäyte, jonka laajuus on tutkintoalasta ja/tai opiskelijasta riippuen 2-10 opintoviikkoa. Saman tutkintoalan sisällä opinnäytetyön laajuus voi vaihdella opiskelijan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaan. Opinnäytettä ohjaava opettaja määrittelee kunkin opiskelijan opinnäytteen laajuuden. Opinnäyteprosessin ohjeistus on määritelty tarkemmin ammattiopiston opinnäyteohjeessa.

Opinnäyte voi olla opintoja kokoava tai tutkinnon jonkin osa-alueen erityisosaamista osoittava kokonaisuus, joka auttaa saavuttamaan tutkinnon ammattitaitovaatimuksia ja/tai osoittamaan niiden saavuttamista. Se voi olla mm. tuote, työnnäyte, portfolio, esitys, selvitys tai projekti. Tavoitteena on, että opiskelija tunnistaa opinnäytetyötä tehdessään keskeiset ammatilliset vahvuutensa, kehittää luovuuttaan ja innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Opinnäytteen tarkoituksena on myös edistää opiskelijan työllistymistä.

Opinnäyteprosessi käynnistetään viimeistään 2. opintovuonna, jonka päättyessä opiskelija on valinnut aiheen. Jos tutkintoalalla on tehty päätös portfolioarvioinnin käyttämisestä, opinnäyteprosessi käynnistetään heti koulutuksen alkaessa. Prosessin aikataulu kirjataan ammattiopiston opinnäytetyöohjeeseen. Viimeinen äidinkielen opintojakso sisältää harjoitusopinnäytteen laadinnan. Opiskelija voi tällöin harjoitella koko prosessia opinnäytteen aiheen valinnasta raportointiin. Hän voi halutessaan myöhemmin laajentaa harjoitusopinnäyteensä varsinaiseksi opinnäytteeksi. Opinnäyte voidaan yhdistää työssäoppimiseen ja/tai ammattiosaamisen näyttöön ja toteuttaa koulutusohjelmien ja/tai tutkintoalojen välisenä yhteistyönä. Opiskelijat voivat tehdä opinnäytteen myös pareittain, tiimeinä tai koko ryhmänä.

Valmistuvat opiskelijat esittelevät opinnäytteensä kirjallisesti ja suullisesti *tutkintoalakohtaisesti* päätettävällä tavalla viimeistään kuukautta ennen valmistumista. Esittely sisältää opinnäytteen ja koko prosessin arvioinnin. Tutkintoaloittain / toimipisteittäin järjestetään opinnäytteiden esittelyseminaareja, joissa nuoremmat opiskelijat voivat tutustua hyviin tuotoksiin. Opinnäyteprosessin sekä sen raportoinnin ohjeistus sisällytetään erilliseen ammattiopiston opinnäyteohjeeseen.

Opinnäyte arvioidaan osana niitä tutkinnon osia, joihin se sisältyy. Siitä merkitään päättötodistukseen vain laajuus ja nimi, mutta ei erillistä arvosanaa. Opinnäytteen, mukaan lukien pari-, tiimi- tai ryhmätyönä toteutettujen arviointi kuvataan opinnäyteohjeen arviointisuunnitelmassa.

Ohjaava opettaja säilyttää kirjalliset opinnäyteraportteja ja muuta materiaalia (esim. arviointilomakkeet) puoli vuotta opiskelijan valmistumisen jälkeen. Tutkintoalakohtaisesti voidaan päättää hyvien opinnäytteiden tietokannasta, jolloin opiskelijalta pyydetään kirjallinen lupa opinnäytteen arkistointiin ja mahdolliseen julkaisuun.