

LIIKETOIMINNAN PERUSTUTKINTO

Osaamisen arvioinnin toteuttamissuunnitelma,
tutkinnon osien kuvaukset

Business College Helsinki

Liiketoiminnan perustutkinnon tutkinnon osien
vastuopettajien laatimat kuvaukset

Koonnut ja toimittanut Riitta Repo
6.4.2021

Sisällys

Asiakaspalvelu, 20 osp.....	3
Asiakkuuksien hoitaminen, 30 osp.....	5
EBBD International Studies, 15 osp.....	7
Finanssipalvelut, 30 osp.....	9
Henkilöstön tukipalvelut, 15 osp.....	11
Huippuosaajana toimiminen, 15 osp.....	13
Kansainvälisessä liiketoimintaympäristössä toimiminen, 15 osp.....	16
Kaupan palvelu, 15 osp.....	18
Kirjanpito, 30 osp.....	20
Laskutus ja reskontra, 15 osp.....	22
Logistiikkapalvelut, 15 osp.....	24
Markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto, 30 osp.....	26
Myynti, 30 osp.....	28
Palkanlaskenta, 30 osp.....	30
Palvelumuotoilu, 15 osp.....	33
Projektissa toimiminen, 15 osp.....	36
Tapahtumatuotanto, 15 osp.....	38
Tilinpäätöskirjaukset, 15 osp.....	40
Tuloksellinen toiminta, 20 osp.....	42
Tuotetuntemus, 15 osp.....	45
Työyhteisössä toimiminen, 15 osp.....	46
Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp.....	48
Yrityksessä toimiminen, 15 osp.....	50

Asiakaspalvelu, 20 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua asiakaspalveluun osana asiakaslähtöistä liiketoiminnan kokonaisuutta
- palvella sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita eri kanavissa hyödyntäen kielitaitoaan
- edistää omalla työllään asiakastyytyvyyttä ja myönteistä asiakaskokemusta.

Näyttöympäristön valinta

Asiakaspalvelun tutkinnon osa soveltuu näytettäväksi kaikissa erilaisissa työyhteisöissä, niin yrityksissä kuin myös julkisen ja kolmannen sektorin työpaikoissa. Näyttöympäristöjä voivat olla myös erilaiset tapahtumat, projektit ja työelämän toimeksianto tai opiskelijan harrastuksiin liittyvät yhteisöt. Asiakaspalvelun tutkinnon osan näyttöympäristön tulee olla sellainen, jossa opiskelija pääsee osoittamaan asiakaspalvelutaitojaan ja voi palvella sisäisiä ja/tai ulkoisia asiakkaita. Tyypillisimpiä näyttöympäristöjä ovat mm. erilaiset kauppa- ja myymäläympäristöt, kahvilat, ravintolat, hotellit, kuntosalit, huoltoasemat, R-kioskit ja elokuvateatterit.

Osaamisen osoittamiseen käytettävien työvälineiden käyttö on työpaikkakohtaista ja se opetetaan opiskelijalle työpaikalla.

Asiakaspalvelun tutkinnon osan työelämän arvioijalta edellytetään kokemusta asiakaspalvelutehtävissä toimimisesta.

Näyttöjen sisältö

Asiakaspalvelun tutkinnon osassa opiskelija työskentelee monipuolisesti asiakkaiden kanssa ja hänen tulee ymmärtää asiakaslähtöisyyden merkitys erilaisissa, haasteellisissäkin palvelutilanteissa. Opiskelija palvelee sekä ulkoisia että sisäisiä asiakkaita ja tekee parhaansa edistääkseen työyhteisönsä asiakastyytyväisyyttä. Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin mm. hankkimalla tietoa myytävistä tuotteista ja palveluista, huolehtimalla tuotteiden esillepanosta ja siitä, että on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä. Opiskelija osallistuu työyhteisönsä viestintään lähettämällä sisäisiä ja ulkoisia kirjallisia viestejä hyödyntäen työyhteisönsä viestintäkanavia ja käytössä olevia digitaalisia työvälineitä. Opiskelija palvella asiakkaita suomen kielen lisäksi myös toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä.

Täydentävä osaaminen

Jos näyttöympäristö tarjoaa opiskelijalle mahdollisuuden asiakkaiden palvelemiseen toisella kotimaisella ja yhdessä vieraalla kielellä (esim. vieraskielisten asiakkaiden palveleminen, viestiminen vieraila kielillä työyhteisön viestintä- ja palvelukanavissa sekä sosiaalisen median kanavissa), opiskelija voi osoittaa osaamisensa kielten osalta työpaikalla. Mikäli opiskelija ei pääse osoittamaan työpaikan näyttöympäristössä asiakaspalveluun liittyvää kielitaitoaan, hän voi täydentää osaamistaan oppilaitoksen erilaisissa työelämää simuloivissa näyttöympäristöissä, joissa osaaminen voidaan osoittaa mm. erilaisissa tuote-esittelytilaisuuksissa tai videoiduissa asiakaspalvelutilanteissa.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Arviointia voidaan täydentää opiskelijan muualla hankkimalla osaamisella (mm. toinen kotimainen ja vieras kieli) sekä tutustumalla opiskelijan oppimispäiväkirjaan.

Asiakkuuksien hoitaminen, 30 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hankkia tietoa toimialasta ja toimipaikan palveluympäristöstä,
- suunnitella käytännön myynti- tai palvelutyötä,
- hoitaa asiakkuuksia monikanavaisesti,
- hyödyntää tietojärjestelmiä työssään.

Näyttöympäristön valinta

Asiakkuuksien hoitamisen tutkinnon osan osaamisen osoittamiseen soveliaita ympäristöjä ovat sellaiset, joissa on riittävästi palvelutoimintaa ja monikanavainen palveluympäristö. Niissä tarjotaan ja myydään tuotteita ja palveluja yritys- tai henkilöasiakkaalle ja hoidetaan asiakassuhteita pyrkien pitkäaikaisiin asiakkuuksiin. Työpaikan asiakkuuksia hoidetaan ja hallitaan erilaisia toiminnanohjausjärjestelmiä (mm. CRM-ohjelma, kanta-asiakasohjelma, Excel) hyödyntäen. Opiskelijalla tulee näyttöympäristössä olla mahdollisuus tutustua ja käyttää asiakkuuksien hoitamisen kannalta tarpeellisia tietoteknisiä työvälineitä (mm. Microsoft Office –ohjelmat, Internet, sähköposti, CRM-järjestelmät) sekä muita digitaalisia tietojärjestelmiä ja sosiaalisen median sovelluksia.

Työelämän arvioijalta edellytetään hyvää alan asiantuntemusta ja kokemusta asiakkuuksien hoitamiseen liittyvistä työtehtävistä eri kanavissa. Arvioijan tulee hallita asiakasjärjestelmien käyttö ja työyhteisön tietoturvaan liittyvät asiat.

Näytön sisältö

Asiakkuuksien hoitamisen tutkinnon osa tarjoaa opiskelijalle monipuolisia tehtäviä erilaisissa näyttöympäristöissä. Opiskelija hoitaa monipuolisia asiakaspalvelutehtäviä, joita ovat mm. ratkaisujen myyminen sekä asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittely. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös asiakassuhteiden hoitamista ja asiakkaisiin suuntautuvaa viestintä eri kanavissa. Opiskelija perehtyy näyttöympäristön CRM-järjestelmän käyttöön, sen hyödyntämiseen ja ylläpitoon. Hän perehtyy myös työpaikan kanta-asiakasjärjestelmään ja esittelee sen hyötyjä asiakkaille.

Näytön täydentäminen

Kaikissa näyttöympäristöissä opiskelija ei pääse tutustumaan työpaikan tietojärjestelmiin ja CRM –ohjelmiin. Mikäli opiskelija ei tältä osin pääse osoittamaan osaamistaan työpaikalla, hän voi täydentää sitä oppilaitoksen työelämää simuloivissa näyttöympäristöissä esim. työskentelemällä vTiger CRM- tai Excel –ohjelmilla.

Opiskelijan mahdollisuus työskennellä näyttöympäristön monikanavaisessa palveluympäristössä voi joillakin työpaikoilla olla haastavaa. Tämä koskee myös opiskelijan mahdollisuutta osallistua palveluympäristön asiakassuhteiden kehittämiseen työpaikalla tapahtuvan oppimisjakson lyhyiden vuoksi. Näissä tapauksissa opiskelija voi täydentää osaamistaan työskentelemällä esim. oppilaitoksen omissa viestintäkanavissa (mm. puhelimen, sähköpostin ja sosiaalisen median sovellusten käyttö asiakaspalvelutilanteiden hoitamisessa) ja työstämällä asiakassuhteiden kehittämiseen ja kannattavuuteen liittyviä toimintoja case -esimerkin avulla. Opiskelija voi täydentää osaamistaan myös aiemmin työelämässä, harrastuksissa tai vapaaehtoistyössä hankkimallaan osaamisella.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Lisäksi arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimiin dokumentteihin ja arvioivat ne. Arvioinnissa voidaan hyödyntää myös opiskelijan oppimispäiväkirjaa.

EBBD International Studies, 15 osp

(paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa)

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- ideoida toimintaympäristöön soveltuvia tapahtumia,
- tehdä toteuttamiskelpoisen suunnitelman ja budjetin,
- verkostoitua ja etsiä sopivia yhteistyökumppaneita,
- viestiä ja tiedottaa tapahtumasta,
- toteuttaa tapahtuman tai sen osan oman roolinsa mukaisesti,
- arvioida tapahtuman onnistumista,
- tutkia EU-maita, EU:n organisaatioita ja EU-lainsäädäntöä, kirjoittaa niistä raportti ja esittää tuotos.

Näyttöympäristön valinta

EBBD, International Studies tutkinnon osan näyttöympäristöksi soveltuvat eri alojen yritykset sekä julkisen ja kolmannen sektorin toimijat (esim. valtio, kunnat ja yhdistykset). Opiskelijan näyttöympäristö voi olla fyysinen tai virtuaalinen. Näyttöympäristössä opiskelijalla tulee olla mahdollisuus hyödyntää työvälineohjelmia ja digitaalisia työvälineitä (esim. striimaus –ohjelmat, neuvottelu- ja kokousohjelmat), joilla tuotetaan toteuttamissuunnitelmia, videomateriaalia ja raportteja.

Työelämän arvioijalla tulee olla tapahtumaprojekteissa vaadittavaa asiaosaamista (mm. tapahtumaprojektin linkaaren hallinta, seuranta, dokumentointi, raportointi, verkostoituminen, viestintä, projektityöskentelyn työvälineet sekä turvallisuus- ja lupa-asiat). EU-raportoinnin näyttöympäristönä toimii oppilaitos. Näytön arvioijalla tulee olla tietämystä EU:sta, sen organisaatioista ja lainsäädännöstä.

Näyttöjen sisältö, osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija toimii tapahtumaprojektin ideointitehtävissä, laati tapahtuman projektisuunnitelman (tapahtuman budjetin laadintaan osallistuminen, tapahtuman aikataulutus, turvallisuus- ja muut, säädökset, lupa-asiat sekä markkinointi- ja viestintäsuunnitelma). Opiskelija hoitaa tapahtumanaikaisen roolinsa, verkostoituu, kartoittaa sopivia yhteistyökumppaneita sekä osallistuu tapahtuman viestintään ja tiedotukseen. Tapahtuman toteutumisen jälkeen opiskelija arvioi tapahtuman onnistumista loppuraportissa (palautteen kerääminen ja analysointi sekä itsearviointi).

Opiskelija hankkii itsenäisesti tietoa EU-maista, EU:n organisaatioista ja EU-lainsäädännöstä. Hän tekee raportin annetusta aiheesta joko yksin tai ryhmässä. Hän esittää työstämänsä raportin näytön arvioivalle opettajalle ja muille opiskeluryhmänsä jäsenille.

Täydentävä osaaminen

Mikäli opiskelija ei voi työpaikan näyttöympäristössä osoittaa kattavasti tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista, täydentävinä näyttöympäristöinä voivat toimia esim. oppilaitoksen työelämää simuloivat näyttöympäristöt, tapahtumat, projektit sekä yhteistyökumppaneiden toimeksiannot.

Täydentävänä osaamisen osoittamistapana ovat tapahtuman projektisuunnitelman laadinta (hypoteettisen tapahtuman budjetin laadinta, tapahtuman aikataulutus, turvallisuus- ja muut säädökset ja lupa-asiat sekä markkinointi- ja viestintäsuunnitelma) ja esittäminen näytön arvioijille. Lisäksi opiskelija perehtyy aitoon tapahtumaan ja kartoittaa tapahtumaorganisaation, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät sekä arvioi tapahtuman onnistumisen suhteessa tavoitteisiin.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Arvioijien käyttämiä arviointimenetelmiä ovat keskustelut ja havainnointi. Näytön arvioinnissa hyödynnetään myös opiskelijoiden vertaisarviointia. Täydentävinä arviointimenetelminä arvioijat käyttävät kirjallisia ja suullisia kokeita sekä yksilö- ja/tai ryhmätöiden tuotoksia.

Finanssipalvelut, 30 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa:

- hankkia tietoa finanssimarkkinoiden toiminnasta ja finanssialan palveluista
- kartoittaa henkilöasiakkaan finanssipalvelujen tarpeita elämänkaaren eri vaiheissa
- esitellä ja myydä asiakkaan tarpeisiin sopivia finanssipalveluja
- hoitaa palvelutilanteen jälkitoimet.

Näyttöympäristön valinta

Finanssipalveluiden tutkinnon osan näyttöympäristöksi soveltuvat hyvin mm. pankki-, vakuutus-, sijoitus- tai rahoitusalan yritykset tai muut vastaavia työtehtäviä tarjoavat organisaatiot. Pankeissa opiskelija voi työskennellä monissa erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä. Vahinko- ja henkivakuutusyhtiöissä opiskelija voi tehdä mm. muutoksia vakuutusturvaan, korvauspäätöksiä tai toimii (sähköisessä) asiakaspalvelutehtävissä. Rahastoyhtiöissä opiskelija voi työskennellä esim. back office -tyyppisissä toiminnossa asiakkaan tuntemiseen, arvonlaskentaan ja raportointiin liittyvissä tehtävissä. Muita soveltuvia näyttöympäristöjä ovat muut rahoitusalan yritykset kuten rahoitusyhtiöt ja perintätoimistot. Finanssipalveluiden näyttöympäristössä opiskelijalla tulee olla mahdollisuus hyödyntää työssään työpaikan sisäisiä tietojärjestelmiä ja digitaalisia työvälineitä, joilla finanssialan työtehtäviä hoidetaan.

Opiskelijan työelämän arvioijalta edellytetään oman alan tuotteiden ja palveluiden hyvää tuntemusta sekä vahvaa osaamista ja asiantuntijuutta alan työtehtävien hoitamisesta.

Näytön sisältö

Finanssipalvelut tarjoaa rahoitusalan organisaatioissa työtehtäviä, joissa opiskelijan tulee päästä tekemään esimerkiksi

- korvauspäätöksiä,
- muutoksia vakuutusturvaan,
- asiakkaan tarpeisiin sopivien ratkaisujen (esim. maksukortit) myymistä,
- asiakkaiden tuloksellista ohjaamista sijoitusneuvojalle,
- asiakkaiden tuntemiseen liittyvien tietojen päivittämistä,
- asiakkaiden kontaktoimista liittyen maksusuunnitelmissa pysymiseen,
- palvelutilanteen jälkitoimien hoitamista.

Täydentävä osaaminen

Useissa finanssialan näyttöympäristössä opiskelijan on haasteellista päästä esittelemään, neuvomaan tai myymään asiakkaille eettisiä ja vastuullisia finanssipalveluratkaisuja. Näin varsinkin silloin, jos opiskelija työskentelee back office -tyyppisissä työtehtävissä. Opiskelija ei yleensä myöskään pääse kertomaan asiakkaille esittelemiensä finanssipalvelujen hyötyjä ja riskejä tarkasteltaessa asiakkaiden taloudellista toimeentuloa ja turvallisuutta. Osa opiskelijoista on yhteydessä asiakkaisiin ja voi osana työtehtäviään myydä asiakkaille yrityksen tuotteita ja palveluja. Vain harvoissa tapauksissa opiskelijalla kuitenkin on mahdollisuus tehdä aitoa myyntityötä, jossa selvitetään laajemmin asiakkaan tilannetta ja tarjotaan hänelle palveluratkaisuja. Mikäli opiskelija ei edellä mainituilta osin pääse osoittamaan kattavasti osaamistaan, hän voi täydentää näyttöään esim. oppilaitoksessa työelämää simuloivissa palvelutilanteessa, joissa hän kartoittaa asiakkaan tarpeita ja tarjoaa niihin ratkaisuja.

Opiskelijan tuottamat dokumentit

Opiskelija voi halutessaan esitellä näytön yhteydessä esim. tuloksellista myyntityötään pankin tai muun rahoituslaitoksen järjestelmistä tuotetun datan avulla.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Lisäksi arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimiin dokumentteihin ja arvioivat ne.

Henkilöstön tukipalvelut, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa henkilöstön tai muiden tukipalvelujen työtehtäviä,
- tuottaa raportteja ja asiakirjoja,
- toimia yhteyshenkilönä henkilöstön ja eri yhteistyötahojen välillä.

Näyttöympäristön valinta

Henkilöstön tukipalvelut soveltuu näytettäväksi hyvin monissa erilaisissa työympäristöissä, kuten yrityksissä, julkisen sektorin työpaikoissa ja yhdistyksissä.

Henkilöstön tukipalveluiden näyttöympäristössä opiskelijalla tulee olla mahdollisuus

- hyödyntää työvälinohjelmia ja digitaalisia työvälinohteita, joilla tukipalveluita hoitetaan,
- tuottaa asiakirjoja ja raportteja
- osallistua erilaisiin työpaikan sisäisten ja/tai ulkoisten tilaisuuksien ja kokousten järjestelyihin,
- hoitaa yhteyksiä sisäisiin ja/tai ulkoisiin asiakkaisiin.

Työelämän arvioijalla tulee olla riittävä osaaminen asiakirjojen hallintaan ja hoitamiseen, kokousten ja tapahtumien järjestämiseen sekä näissä käytettäviin digitaalisiin järjestelmiin.

Näyttöjen sisältö

Henkilöstön tukipalvelut tarjoaa opiskelijalle eri organisaatioissa työtehtäviä, jotka liittyvät usein erilaisiin valmistelutehtäviin tai ovat luonteeltaan avustavia. Opiskelija hoitaa henkilöstön tai muiden tukipalveluiden työtehtäviä hyödyntäen työvälinohjelmia ja digitaalisia työvälinohteita. Muut tukipalvelut tässä voivat tarkoittaa esim. myynnin, markkinoinnin tai it-palveluiden tukipalveluita.

Työtehtävien tulee mahdollistaa se, että opiskelija

- osallistuu tilaisuuksien ja kokousten järjestelyihin (esim. tilajärjestelyt, materiaalien tuottaminen, kutsujen laatiminen ja lähettäminen sekä ilmoittautumisten seuraaminen),
- tuottaa ja tulkitsee raportteja ja asiakirjoja tai viranomaisilmoituksia, laatii kokousten ja palaverien asialistoja sekä hoitaa asiakirjojen sähköistä/paperista arkistointia,
- kokoaa tietoa sisäisille ja/tai ulkoisille yhteistyötahoille,
- avustaa erilaisissa palvelutilanteissa,
- toimii yhteyshenkilönä ulkoisten palveluiden tai sisäisten yhteistyötahojen kanssa.

Täydentävä osaaminen

Mikäli opiskelija ei pääse osoittamaan kattavasti osaamista työtehtävissään työpaikalla, hän voi täydentää näyttöään esim. oppilaitoksessa, harrastustoiminnassa tai muualla hankkimansa osaamisen avulla. Tällaisia osaamista täydentäviä näyttöjä voivat olla esim. työelämää simuloivat tilanteet, joissa opiskelija järjestää kokouksia ja/tai tapaamisia oppilaitoksen digitaalisessa oppimisympäristössä tai laatii täydentävänä näyttönä esityslistan, muistion, pöytäkirja, tiedotteita (sisäiset/ulkoiset) ja raportteja, esitysmateriaaleja.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija osoittaa osaamisensa käytännön työtilanteissa ja työprosesseissa. Lisäksi opiskelijalta edellytetään erilaisten kirjallisten dokumenttien, kuten esityslistan, muistion, raportin, ohjeiden ja tiedotteiden tuottamista.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Lisäksi arvioijan tutustuvat opiskelijan laatimiin tai tuottamiin dokumentteihin ja arvioivat ne.

Huippuosaajana toimiminen, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa:

- arvioida ja kehittää omaa osaamistaan ja työympäristöään
- työskennellä alan huippuosaamista vaativissa tehtävissä
- huomioida huipputuotannon, -tuotteen tai -palvelun laatuvaatimukset
- toimia alan verkostoissa ja yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Näyttöympäristön valinta

Huippuosaajatoimintaa ohjaava opettaja, ja tarvittavilta osin opiskelijan HOKS –ohjaaja, sekä työ-/valmennusympäristön ohjaaja vastaavat opiskelijan ammatillisen identiteetin kehittymisestä: oppimisen kehityskaaresta, oppimisen etenemisestä, näyttöjen suunnittelusta yhdessä opiskelijan kanssa, oppimisen toteutumisen seurannasta sekä Huippuosaajana toimimisen tutkinnon osan näytön arvioinnista. Opiskelija ottaa aktiivisesti vastuun omasta oppimisestaan huippuosaajaksi.

Opiskelijan huippuosaajatoiminnan opettaja ja työpaikka-/valmennusympäristön ohjaaja varmistavat, että opiskelijan työ-/valmennusympäristö mahdollistaa Huippuosaajana toimimisen tutkinnon osan näytön suorittamisen kattavasti. Työpaikka- ja valmennusympäristö voi koostua monesta laadukkaasta huippuosaamiseen tähtäävästä näyttöympäristöstä.

Opiskelijan huippuosaajatoimintaa ohjaava opettaja tarkistaa, että opiskelijan työ/valmennustehtävät sekä työ-/valmennusympäristö mahdollistavat näytön suorittamisen proaktiivisesti tutkinnon osan arviointikriteereiden mukaisesti. Huippuosaajatoimintaa ohjaava opettaja varmistaa, että opiskelija tuntee toimintaympäristöt ja voi hyödyntää niitä työ-/valmennuspaikassaan. Tällaisia työ-/valmennuspaikan soveltuvuuteen liittyviä kriteereitä ovat mm.

- huippuosaajan oppimisen kehittymistä ja valmentautumista edistävä työ-/valmennuspaikka, esim. yritykset, yhdistykset ja järjestöt,

- e-sport -oppimis- ja valmennusympäristöt,
- huippuosaajan tarvitsemat tarpeelliset työvälineet sekä huippuosaamiseen tarvittavat työmenetelmät,
- työ-/valmennusympäristön joustava toimintatapa, joka ottaa huomioon opiskelevan huippuosaajan yksilölliset tarpeet,
- laadukas huippuosaajan ohjaus,
- huippuosaajan sponsorointiyhteistyöhön tähtäävä ohjaus.

Näyttöjen sisältö

Huippuosaajana toimimisen tutkinnon osan näytöt järjestetään työ-/valmennuspaikoilla tai huippuosaajan ammatillista identiteettiä kehittävässä toimintaympäristössä kuten ammattitaitokilpailuissa, huippumyyntitehtävissä, urheilukilpailuissa sekä vastaavissa laadukasta ammattitaitoa edistävissä toimintaympäristöissä.

Huippuosaajana toimimisen tutkinnon osassa opiskelija osoittaa tutkinnon perusteissa vaaditun ammattitaidon laajasti ja laadukkaasti mm. seuraavin tavoin:

- huippuosaamisen tuotteistamisella,
- projektiosaamisella (oman huippuosaamisen markkinointitoimenpiteet kuten asiakastilaisuudet sidosryhmille),
- vuorovaikutusosaamisella (valmennusprosessien sujuva kulku, oman vahvuuksien esittäminen sponsoreille, myyntipuheet, verkostoituminen),
- johtamisaamisella (oman itsensä johtaminen huipputulokseen),
- tavoitteiden asettamisella (huippusuoritukseen tähtäävä toiminta suhteessa päämäärään, hyvinvoinnin ja laadukkaan kokonaissuorituksen tavoittelu, oman toiminnan positiivinen säätely ja hallinta, erinomaiset keskittymistaidot, ammatillisen identiteetin synty, oman huippuosaamisen psykologinen omistajuus).

Täydentävä osaaminen

Tarvittaessa Huippuosaajana toimimisen tutkinnon osan näyttöä voidaan täydentää muulla osaamisen arvioinnilla, joka täydentää huippuosaamisen osoittamista. Täydentävistä käytännöistä sovitaan yhdessä opiskelijan, huippuosaajatoimintaa ohjaavan opettajan ja työ-/valmennusympäristön ohjaajan kanssa.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija osoittaa osaamisensa työ-/valmennuspaikoilla tai huippuosaajan ammatillista identiteettiä kehittävässä toimintaympäristössä kuten ammattitaitokilpailuissa, huippumyyntitehtävissä, urheilukilpailuissa sekä vastaavissa laadukasta ammattitaitoa edistävissä toimintaympäristöissä. Lisäksi opiskelija täydentää tarvittaessa näyttöään tuottamallaan erilaisilla dokumenteilla, kuten videoilla, äänitallenteilla ja projektitöillä.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Huippuosaajana toimimisen tutkinnon osan näytön arvioinnissa käytetään monipuolisesti erilaisia, ensisijaisesti laadullisia ja kyseisen tutkinnon osan näyttöön soveltuvia arviointimenetelmiä. Niitä ovat mm.

- opiskelijan itsearviointi ja työ-/valmennustoiminnan havainnointi,
- opiskelijan ja työ-/valmennuspaikan ohjaajan haastattelut sekä ohjauksen varmistus,
- opiskelijan tuottamat erilaiset dokumentit, videot, äänitallenteet ja projektityöt,
- huippusuoritusten osoittamistavat, esim. kampanjamyyntit, huippusuoritukseen tähtäävät kilpailut, ottelut, kansainväliset kilpailut sekä Taitaja/Skills –kilpailut, huippusuoritukseen tähtäävät musiikki- ja taidetapahtumat.

Kansainvälisessä liiketoimintaympäristössä toimiminen, 15 osp

(paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa)

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kertoa itsestään ja osaamisestaan myös vieraalla kielellä,
- ymmärtää työyhteisönsä toimialaa niin kotimaassa kuin kansainvälisessä kontekstissa,
- perehtyy vieraisiin yrityskulttuureihin ja kansainvälisen liiketoiminnan tapoihin,
- osaa toimia kansainvälisen työyhteisön jäsenenä ja palvella sen asiakkaita,
- raportoi havainnoistaan

Näyttöympäristön valinta

Kansainvälisessä liiketoimintaympäristössä toimimisen tutkinnon osan näyttöympäristönä toimii

- yritys tai kolmannen sektorin työyhteisö muualla kuin Suomessa, tai
- näyttöympäristö kansainvälisessä yrityksessä tai muussa työyhteisössä, joka toimii Suomessa. Työskentely tässä näyttöympäristössä tapahtuu vieraalla kielellä tai toisella kotimaisella kielellä.

Kansainvälisessä liiketoimintaympäristössä toimimisen tutkinnon osan työelämän arvioijalta edellytetään hyvää oman alan ammatillista osaamista sekä vahvaa ymmärrystä yritystoiminnasta kansainvälisessä liiketoimintaympäristössä.

Näyttöjen sisältö

Opiskelija

- työskentelee kansainvälisessä liiketoimintaympäristössä yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa kansainvälisen tiimin kanssa hyödyntäen kielitaitoaan,
- palvelee asiakkaita vieraalla kielellä,
- havainnoi ja arvioi työympäristöään ja raportoi havainnoistaan,
- osallistuu itslearning -opinnotte, osaa kertoa itsestään ja osaamisestaan myös vieraalla kielellä ja osallistuu lähtövalmennukseen (ulkomaan työpaikalla tapahtuva oppiminen) sekä tuottaa matkaraportin ja oppimispäiväkirjan.

Lähtökohtaisesti tutkinnon osan osaaminen on mahdollista osoittaa vain kansainvälisessä toimintaympäristössä.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija työstää ulkomailla työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja näyttöjä varten hakemuskirjeen ja CV:n vieraalla kielellä. Ulkomailla työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana opiskelija työstää oppimispäiväkirjaa ja jakson päätyttyä laatii matkaraportin.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään laadullisia arviointimenetelmiä kuten keskusteluja ja havainnointia. Lisäksi arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimiin dokumentteihin ja arvioivat ne.

Kaupan palvelu, 15 osp

(paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa)

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tutustuu kaupan toimialaan ja työtehtäviin,
- hoitaa asiakaspalvelu- ja myyntitilanteet sekä ottaa huomioon kaupan asiakkuudet,
- hoitaa tuotevastuualueensa,
- toimii vastuullisesti.

Näyttöympäristön valinta

Kaupan palvelun näyttöympäristöt ovat pääsääntöisesti vähittäis- ja erikoiskaupan yrityksiä, joissa opiskelija myy tuotteita ja palveluja pääosin yksityisille kuluttajille henkilökohtaiseen- ja kotitalouskäyttöön. Kaupan palvelun näyttöympäristöjä ovat mm. tavaratalot, myymälät ja kioskit. Työelämän arvioijalla tulee olla työkokemusta kaupan alalta.

Näyttöjen sisältö

Opiskelijan työtehtäviin kuuluu kaupan avaamiseen liittyvät tehtävät, joita ovat mm. kassan avaaminen, paistotoimet, pullokoneen ja muiden työvälineiden käyttöön valmistelu. Työpäivän aikana opiskelijan työtehtäviin kuuluu tuotteiden esillepano, voimassa olevien tuotteiden myyntipäivien seuraaminen ja tuotteiden hävikin merkitseminen, tuotteiden hinnoittelu, kuormien purkaminen, kuormakirjojen tarkistaminen, posti- ja veikkaustoimintojen hoitaminen ja kassatyöskentely. Lisäksi opiskelijan työtehtäviin kuuluu myymälätilan sulkemiseen liittyvät tehtävät, joita ovat mm. myymälätilan- ja välineiden siisteydestä huolehtiminen, tuoteraportin tulostaminen ja tar-

joustuotetietojen päivittäminen. Lisäksi opiskelija hoitaa kaupan päivittäisiin asiakaspalvelutilanteisiin liittyviä tehtäviä ja osallistuu asiakaspalautteen ja reklamaatioiden käsittelyyn.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään laadullisia arviointimenetelmiä kuten keskusteluja ja opiskelijan havainnointia hänen työskennellessään käytännön työtehtävissä.

Kirjanpito, 30 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

kirjata tulot, menot ja rahoitustapahtumat taloushallinnon järjestelmää käyttäen

- tuntee kirjanpitoon vaikuttavan lainsäädännön ja osaa soveltaa sitä työssään
- käsittelee aineiston kirjaamista varten erilaisissa tilanteissa
- kirjaa tulo-, meno- ja rahoitustapahtumat joko suorite- tai maksuperustetta käyttäen

täsmäyttää tilejä ja laatia tarpeelliset ilmoitukset

- täsmäyttää kuukauden lopussa tarvittavat tilit
- laatii arvonlisäverolaskelman ja tarkistaa että se on oikein laadittu
- ilmoittaa arvonlisäverotiedot Verohallinnolle

Näyttöympäristö

Näyttöympäristö voi olla

- mikä tahansa toimiva kirjanpitoa hoitava, y-tunnuksen omaava organisaatio, yritys tai yhteisö,
- ideaalinen oppimisaika voisi olla esimerkiksi tilitoimisto tai yksittäisen organisaation talousosasto, jossa pääsee tekemään kirjanpitoa,
- käytössä taloushallinnon sovellusohjelma, jonka avulla opiskelija pystyy kirjaamaan liiketapahtumat joko suorite- tai maksuperusteisesti.

Työelämän arvioijan tulisi olla toimivan organisaation, yrityksen tai yhteisön palveluksessa oleva kirjanpidosta vastaava henkilö.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla liiketoimintaa harjoittavan yrityksen tai muun organisaation kirjanpito tehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Näyttöjen sisältö yksilöityinä käytännön työtehtävinä

Opiskelijan olisi hyvä päästä tekemään monipuolisia kirjanpidon tehtäviä työharjoittelussa

- tositteiden järjestäminen aikajärjestykseen kirjanpitoa varten,
- liiketapahtumien tarkastaminen tiliotteelta,
- tulo-, meno- ja rahoitustapahtumien (liiketapahtumat) tiliöiminen ja kirjaaminen kirjanpitoon taloushallinnon ohjelmaa käyttäen,
- tilien saldojen tarkistus ja täsmäytys kauden (kuukauden) päätteeksi,
- arvonlisäverolaskelman laatiminen ja sen oikeellisuuden tarkastaminen,
- arvonlisäveroilmoituksen lähettäminen Verohallintoon,
- kauden (kuukauden) päättäminen.

Täydentävä osaaminen

Kirjanpidon laatiminen oppikirjatehtävin tai valmista digimateriaalia hyödyntäen.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opinto arvioidaan asteikolla 1 – 5. Arvioinnin pohjana toimivat opiskelijan työssään ja/tai täydentävässä osaamisen osoittamisessaan tuottamat dokumentit.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Opiskelijan tuottamien dokumenttien laadullinen ja määrällinen jatkuva arviointi opiskelijan työpaikkaohjaajan ja opettajan vuorovaikutuksessa työharjoittelun aikana sekä näyttöarviointikeskustelussa. Näyttöarviointikeskusteluun osallistuvat työpaikkaohjaaja sekä työssäoppimisohjaajana toimiva opettaja. Opiskelija voi tarvittaessa osallistua arviointikeskusteluun kuuntelijana. Opiskelija tekee jatkuvaa itsearviointia esimerkiksi Wilmaan päiväkirjan muodossa. Tätä voidaan hyödyntää myös näytön yhteydessä.

Laskutus ja reskontra, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- käsitellä organisaation myyntejä ja ostotilauksia,
- ylläpitää asiakas- ja toimittajarekistereitä sekä tuotetietoja sopivalla sovellusohjelmalla,
- laskuttaa asiakkaita ja kirjata ostolaskut järjestelmään,
- tarkistaa saapuneet suoritukset ja kirjata ne järjestelmään ja seurata maksutilannetta,
- hoitaa ja laatia huomautuskirjeitä ja viivästyskorkolaskuja,
- maksaa laskut ja seurata niiden maksutilannetta,
- käyttää mahdollisesti verkkolaskutusta,
- siirtää laskut kirjanpitoon.

Näyttöympäristön valinta

Laskutuksen ja reskontran tutkinnon osan näyttöympäristöksi soveltuu mikä tahansa laskutusta ja ostoreskontraa hoitava yhteisö, yritys tai organisaatio. Näyttöympäristössä tulee olla toimiva taloushallinnon sovellusohjelma, jota opiskelija pääsee käyttämään. Työelämän arvioijan tulisi olla työyhteisön laskutuksesta vastaava henkilö.

Näyttöjen sisältö

Osallistuu yhteisön laskutuksen ja ostoreskontran hoitoon. Opiskelijan itse tuottama myynti- ja/tai ostoreskontra.

Täydentävä osaaminen

Mikäli opiskelija ei pääse näyttöympäristössään osoittamaan osaamistaan kattavasti työtehtävissään, hän voi täydentää näyttöään esim. oppilaitoksessa laatimalla laskutuksen ja/tai ostoreskontran valmiista digiaineistosta.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Arvioinnin pohjana toimivat opiskelijan työssään ja/tai täydentävässä osaamisen osoittamisessa tuottamat dokumentit.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Lisäksi arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimiin dokumentteihin ja arvioivat ne. Arvioinnissa voidaan hyödyntää myös opiskelijan ylläpitämää oppimispäiväkirjaa.

Logistiikkapalvelut, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa organisaation logistiikan työtehtäviä,
- hoitaa logistiseen prosessiin liittyviä dokumentteja,
- hankkia työssään tarvittavaa tietoa logistisista palveluista ja eri toimijoista.

Näyttöympäristön valinta

Logistiikkapalvelut soveltuu näytettäväksi näyttöympäristössä, jossa on logistiikkatoimintaa tai opiskelijalla on mahdollisuus työskennellä yrityksen logistiikkayksikössä. Opiskelijalla tulee olla mahdollisuus tutustua työpaikan logistiikkaprosessin ja työskennellä sen parissa hyödyntäen näyttöympäristön logistiikan ohjausjärjestelmiä ja muita tarvittavia työvälineitä. Työpaikan arvioijalla tulee olla osaamista logistiikan työtehtävistä ja logistiikkaprosesseihin liittyvien dokumenttien kuten lähetyslistojen ja rahtikirjojen hoitamisesta.

Näyttöjen sisältö

Opiskelija

- hoitaa organisaation logistiikan työtehtäviä ja palvelee asiakkaita käyttäen organisaation kannalta tärkeää vierasta kieltä,
- hoitaa logistiseen prosessiin liittyviä dokumentteja ja hankkii tietoa logististen toimintojen tietovirroista ja dokumentoinnista,
- hankkii työssään tarvittavaa tietoa logistisista palveluista ja kartoittaa organisaation logistiseen toimintaan liittyviä palveluntoimittajia.

Täydentävä osaaminen

Mikäli opiskelija ei pääse näyttöympäristössään osoittamaan kattavasti osaamistaan, hän voi täydentää näyttöään oppilaitoksen työelämää simuloivissa näyttöympäristöissä. Täydentävää osaamista saatetaan tarvita erityisesti logistiikkapalveluissa käytettävän kielitaidon osoittamiseen. Jos opiskelijalla on aiempaa osaamista logistiikkapalveluiden hoitamisesta, hankittua osaamista voidaan tunnistaa ja liittää täydentäväksi osaksi opiskelijan näyttöä.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija osoittaa osaamisensa käytännön työtilanteissa ja työprosesseissa. Lisäksi opiskelijalta edellytetään erilaisten logistiseen prosessiin liittyvien asiakirjojen tuottamista ja dokumentointia.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Lisäksi arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimiin dokumentteihin ja arvioivat ne.

Markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto, 30 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella markkinointiviestintää ja sisällöntuotantoa,
- toteuttaa tavoitteellisia markkinointiviestinnän ratkaisuja,
- tuottaa sisältöä ja verkkonäkyvyyttä monikanavaisesti,
- seurata viestinnän tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta.

Näyttöympäristön valinta

Markkinointiviestinnän ja sisällöntuotannon tutkinnon osa mahdollistaa opiskelijalle työskentelyn monissa erilaisissa näyttöympäristöissä niin yrityksissä kuin myös julkisen ja kolmannen sektorin työpaikoissa. Näyttöympäristöksi soveltuvat myös erilaiset tapahtumat, projektit ja työelämän toimeksiannot. Näyttöympäristön tulisi tarjota opiskelijalle mahdollisuuksia

- suunnitella ja tuottaa markkinointiviestintää eri kanaviin hyödyntäen digitaalisen markkinoinnin keinoja,
- tuottaa sisältöä työyhteisön verkkosivulle ja digitaalisiin kanaviin,
- osallistua markkinointiviestinnän seuranta- ja arviointitehtäviin.

Opiskelijan työelämän arvioijalta edellytetään markkinointiviestinnän ja sisällöntuotannon asiantuntijuutta ja kokemusta alan työtehtävistä.

Näyttöjen sisältö

Markkinointiviestinnän ja sisällöntuotannon tutkinnon osa tarjoaa opiskelijalle monia erilaisia mahdollisuuksia osaamisen osoittamiseen. Työtehtävien tulee mahdollistaa se, että opiskelija pääsee

- työskentelemään työyhteisönsä markkinointitehtävissä, mielellään markkinoinnista vastavan tiimin jäsenenä,
- suunnittelemaan markkinointiviestinnän toimenpiteitä eri asiakasryhmille hyödyntäen digitaalisen markkinoinnin keinoja,
- toteuttamaan markkinointikampanjoita ja erilaisia esillepanoja,
- tuottamaan sisältöä ja verkkonäkyvyyttä monikanavaisesti,
- tekemään markkinointisuunnitelmille budjetit,
- toteuttamaan viestintää eri kanavissa,
- seuraamaan viestintätoimenpiteiden tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta.

Täydentävä osaaminen

Mikäli opiskelija ei pääse tuottamaan näyttöympäristössään sisältöjä ja verkkonäkyvyyttä monikanavaisesti, hän voi hankkia täydentävää osaamista mm. tutustumalla näyttöympäristönsä digitaaliseen markkinointiin. Opiskelijalle saattaa olla myös haasteellista seurata näyttöympäristön viestinnän tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Tällöin hän voi täydentää näyttöään esim. oppilaitoksen työelämää simuloivissa näyttöympäristöissä, tai työelämän toimeksiantoina toteutettavissa, opettajien ohjauksessa tehtävissä projekteissa, tai harrastustoiminnan parissa. Jos opiskelija ei pääse näyttöympäristössään osoittamaan osaamistaan tässä tutkinnon osassa edellytettävän englannin kielen osalta, hän voi osoittaa osaamisensa oppilaitoksessa työelämää simuloivissa asiakaspalvelutilanteissa, jotka videoidaan ja tallennetaan koulun verkko-oppimisympäristöön.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Lisäksi arvioijat tutustuvat opiskelijan tuottamiin markkinointiviestinnän ja sisällöntuotannon dokumentteihin ja arvioivat ne.

Myynti, 30 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti,
- kontaktoida asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet,
- tarjota ja myydä asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja,
- hoitaa jälkitoimet.

Näyttöympäristön valinta

Myyntin tutkinnon osa mahdollistaa opiskelijalle työskentelyn monissa erilaisissa näyttöympäristöissä yrityksissä, kolmannella sektorilla sekä erilaisissa tapahtumissa, projekteissa ja työelämän toimeksiannoissa.

Opiskelijoiden tavanomaisia näyttöympäristöjä ovat vähittäis- ja erikoiskaupat, mutta näyttöympäristönä voi toimia myös palvelualan yritys, kuten parturi- ja kampaamoliike, tai erilaiset hyvinvointipalvelut, tai opiskelija voi työskennellä myös media- tai yritysmyyntin (b-to-b) parissa.

Opiskelijan näyttöympäristössä tulee olla mahdollisuus käyttää erilaisia työvälineitä ja digitaalisia ohjelmia, joilla myyntitehtäviä hoidetaan. Näistä esimerkkeinä mainittakoon kassajärjestelmät, kauppojen lukulaitteet sekä kuormien purkuun ja myyntikuntoon tarkoitettut välineet.

Näyttöjen sisältö

Opiskelijan myyntitehtäviin kuuluu myyntityöhön valmistavien toimenpiteiden tekeminen, asiakkaiden huomioiminen myyntityössä, tarvekartoitukset, asiakkaille sopivien tuotteiden esittelyt, kaupan päättäminen, lisämyynti ja jälkitoimien hoitaminen. Opiskelijan työtehtävinä nämä toimet tarkoittavat mm.

- myymälän tai myyntiympäristön myyntikuntoon laittamista,
- hintatietojen tarkistamista,
- tuotteiden esillepanoa ja siisteydestä huolehtimista,
- myyntiesitteiden laatimista ja niiden ajantasaisuudesta huolehtimista,
- myyntiprosessin kokonaisuuden hallintaa (asiakkaan huomioiminen, tarvekar-toitukset, hyötyjen esittely, vastaväitteiden käsittely, kaupan päättäminen, lisämyynti, jälkitoimien hoitaminen),
- myyntiesitteiden, sähköpostien sekä myyntiin liittyvien sosiaalisen median tilien ylläpitoa ja sisällön tuottamista.

Täydentävä osaaminen

Myyntin tutkinnon osassa nousee harvoin esille tarvetta täydentää osaamista esim. oppilaitosympäristössä tai muilla tavoin. Tarvittaessa osaamista voidaan täydentää mm. työstämällä myyntimateriaaleja, joissa opiskelija osoittaa tuotetuntemustaan, sekä laatimalla tuotekampanjoihin liittyvää (sähköistä) markkinointimateriaalia ja videoita.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija osoittaa osaamisensa käytännön työtehtäviä tekemällä. Osana osaamisen näyttöä opiskelija voi esitellä työstämiään videoita, kampanjaesitteitä sekä markkinointimateriaalia sosiaalisen mediaan.

5. Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Jos opiskelija on näyttöönsä liittänyt videoita, markkinointimateriaalia ja kampanjaesitteitä, arvioijat tutustuvat niihin ja arvioivat ne.

Palkanlaskenta, 30 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hankkia palkanlaskentaan tarvittavat tiedot ja materiaalin
- laskea palkanmaksukaudelta maksettavan palkan
- toimittaa palkkakauden tiedot kirjanpitoa varten.

Näyttöympäristön valinta

Työpaikan soveltuvuus ja valintakriteerit näyttöjen järjestämiseen:

- riittävä tuotanto- ja palvelutoiminta palkanlaskennan tutkinnon osassa tarkoittaa palkanlaskennan tehtäviä tilitoimistossa tai yrityksen/ organisaation palkanlaskennassa palkanlaskentaohjelmalla,
- tutkinnon osan tarpeelliset työvälineet ovat tietokone ja palkanlaskentaohjelma.

Ammattitaidoltaan, koulutukseltaan ja työkokemukseltaan pätevällä työpaikkaohjaajalla on taloushallinnon koulutus ja/tai kokemusta palkanlaskennasta useita vuosia.

Näyttöjen sisältö

Palkanlaskennassa opiskelijan

- tulisi päästä työskentelemään ja osallistumaan tässä tutkinnon osassa peruspalkanlaskennan työtehtäviin ja arvosanaa neljä tai viisi tavoitellessa myös sellaisten palkkojen laskentatehtäviin, joihin sisältyy suoritepalkkioita, luontoisetuja ja/tai vuosilomapalkkoja,
- tulee tuottaa työtehtävissään tässä tutkinnon osassa palkkalaskelmia, vähintään yksi palkkalista sekä tarvittaessa palkkalistojen yhdistelmä tai laskelma sairausvakuutusmaksusta, lomapalkkalaskelma ja tiliöintitosite.

Täydentävä osaaminen

Ammattitaitoa täydentäviä osaamistapoja, jos opiskelija ei pääse työssään osoittamaan osaamistaan tutkinnon vaatimusten mukaisesti ovat:

- T1 –
- T2 –
- H3 –
- H4 suoritepalkkioiden, luontoisetujen ja/tai vuosilomapalkkojen laskenta voidaan suorittaa erillisin korvaavin tavoin, jos niitä ei sisälly työtehtäviin.
- K5 suoritepalkkioiden, luontoisetujen ja/tai vuosilomapalkkojen laskenta voidaan suorittaa erillisin korvaavin tavoin, jos niitä ei sisälly työtehtäviin.

Tutkinnon osan kriteereistä on osoittautunut hankalaksi näyttää työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa erityisesti suoritepalkkioiden, luontoisetujen ja/tai vuosilomapalkkojen laskenta.

Opiskelija voi näyttää osaamisen täydentävästi suoritepalkkioiden ja luontoisetujen osalta työpaikkaohjaajan tai opettajan antamin erillisin lisätehtävin. Vuosilomapalkkojen osalta korvaavia tehtäviä voivat olla työpaikalla vuosilomajaksotus- ja lomakorvauslaskelmat työsuhteen päättyessä sekä työpaikkaohjaajan tai opettajan antamat lisätehtävät.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelijalta edellytetään tässä tutkinnon osassa oppimispäiväkirjan tai blogin pitämistä työssäoppimisen ajalta, näyttösuunnitelman laatimista sekä palkkalaskelmien, palkkalistan sekä tarvittaessa palkkalistojen yhdistelmän tai laskelman sairausvakuutusmaksusta, lomapalkkalaskelman ja tiliöintitositeen esittämistä arviointikeskustelun yhteydessä.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Arvioijat käyttävät perusteena arvioidessaan tämän tutkinnon osaa suoritusta sekä tutkinnon osan kriteereissä mainittuja sisältövaatimuksia, että opiskelijan kykyä itsenäiseen työskentelyyn:

- T1 Opiskelija selvittää palkanmaksupäivät, tuntee käytettävän työehtosopimuksen sekä lainsäädännön, hankkii palkanlaskentamateriaalin ja osaa laskea tavanomaisen palkan vähennyksineen, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta. Hän osaa laskea ohjattuna työnantaja sairausvakuutusmaksun sekä toimittaa palkanlaskennan tiedot kirjanpitoon.
- T2 Opiskelijan osaa enemmän ja/tai työskentelee itsenäisemmin kuin tasolla T1, mutta ei yllä tasolle H3.
- H3 Opiskelija selvittää palkanmaksupäivät ja muut palkanlaskentaan liittyvät aikataulut, tuntee käytettävän työehtosopimuksen sekä lainsäädännön ja soveltaa

niitä palkanlaskentaan, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta. Hän hankkii palkanlaskentamateriaalin ja osaa laskea tavanomaisen palkan vähennyksineen noudattaen lainsäädäntöä. Hän osaa laskea työnantaja sairausvakuutusmaksun sekä toimittaa palkanlaskennan tiedot kirjanpitoon.

- H4 Opiskelijan osaa enemmän ja/tai työskentelee itsenäisemmin kuin tasolla T3, mutta ei yllä tasolle K5.
- K5 Opiskelija tuntee sekä käytettävän työehtosopimuksen että lainsäädännön ja soveltaa niitä palkanlaskentaan itsenäisesti. Hän hankkii palkanlaskentamateriaalin ja osaa laskea palkan huomioiden tulospalkkiot, luontoisedut sekä vuosilomapalkan. Hän laskee maksettavan palkan vähennyksineen noudattaen lainsäädäntöä. Hän osaa laskea työnantaja sairausvakuutusmaksun sekä osaa valmistella ja toimittaa palkanlaskennan tiedot kirjanpitoon itsenäisesti.

Palvelumuotoilu, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- rajata asiakasryhmän ja kerätä tietoa sen asiakaskokemuksista,
- kuvata valitun asiakasryhmän asiakaspolun eri vaiheet ja kosketuspisteet,
- analysoida toimintaa valituissa kosketuspisteissä hyödyntäen asiakasryhmästä kerättyä tietoa,
- yhdistää asiakkaiden ja liiketoiminnan tarpeet palvelumuotoilun keinoin.

Näyttöympäristön valinta

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla asiakaspalvelutehtävissä kehittämällä asiakas- tai palvelukokemusta. Palvelumuotoilun näyttöympäristöt ovat monimuotoisia. Ne voivat olla esimerkiksi yrityksiä, organisaatioita, yhteisöjä, järjestöjä, laitoksia, voittoa tavoittelevia ja tavoittelemattomia tahoja, harrastetoimintaa ja oppilaitoksia. Keskeistä kaikille ympäristöille on se, että sieltä löytyy asiakasrajapinta. Asiakasrajapinta voi liittyä organisaation sisäisiin ja/tai ulkoisiin sekä b2c- tai b2b-puolen asiakkuuksiin.

2. Näyttöjen sisältö

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla asiakaspalvelutehtävissä kehittämällä asiakas- tai palvelukokemusta. Opiskelijan tulisi päästä mukaan sellaisiin työprosesseihin, joissa hän pääsee tarkastelemaan palvelutapahtumia ja näkemään asiakas- ja palvelukokemukseen vaikuttavat tekijät palvelun käytön eri vaiheissa. Työprosesseiden näkökulmasta opiskelijan tulisi pystyä rajaamaan asiakasryhmää, keräämään tietoa asiakaskokemuksista, hahmottamaan ja kuvaamaan asiakaspolkua kosketuspisteineen, arvioimaan asiakkaan toimintaa eri kosketuspisteissä sekä tarkastelemaan palvelua asiakas- ja liiketoimintalähtöisesti.

Opiskelijan työprosessit voivat olla hyvin erilaisia ja ne voi tapahtua niin fyysisissä kuin digitaalisissakin ympäristöissä: ne voivat olla jokin palvelu tai tapahtuma kokonaisuudessa, jonkin palvelun yksi osa-alue tarkemmin tarkasteltuna, järjestelmä, projekti, kehityskohde tai muu vastaava. Palvelumuotoilua on kaikkialla ja sillä tarkoitetaan kaikkiin toimintoihin liittyviä käyttäjäkokemuksia ja kosketuspisteitä, joita voidaan hahmottaa, analysoida ja tarkastella käyttäjän ja liiketoiminnan näkökulmasta.

Palvelumuotoilussa on pitkälti kyse ajattelumallista ja sarjasta erilaisia menetelmiä. Opiskelijalla syntyy erilaisia dokumentteja palvelumuotoilun työtehtävien eri vaiheissa. Näitä ovat esim. asiakasryhmän rajaamisvaiheessa syntyvä Business Model Canvas, osatajapersonamääritys tai määrittelyt segmentoiduista asiakasryhmistä. Asiakastiedon keräämisvaiheessa dokumentteina syntyy mm. asiakaskyselyitä, havainnointiaineistoja, itsedokumentointia, valokuvia, haastatteluja, jne. Aineistot voivat olla kirjallisia, kuvallisia, sanallisia ja esim. videoita.

Asiakaspolun ja kosketuspisteiden kuvaamisessa dokumentteina voi olla mm. palvelupolun visualisointi, customer journey mapping, ennen-aikana-jälkeen havainnollistaminen ja service blue print eli palvelumalli.

Analysoitaessa toimintaa kosketuspisteissä dokumentteina voi syntyä kysymys- ja analyysipatteristoja vastauksineen, kuten mystery shopping, The Five Whys, ratkaisujen ideointi, asiakasarvopotentiaalit ja ideoiden priorisoinnit.

Asiakkaan ja liiketoiminnan tarpeiden yhdistämisessä syntyvinä dokumentteina voivat olla mm. prototyyppi, visualisointi, tuotteistaminen, business model canvas, suunnitelma tai raportti.

Täydentävä osaaminen

Mahdollisia haasteita saattaa ilmetä asiakastiedon keräämisessä, jos tarpeeksi laajan aineiston kerääminen jostakin syystä estyy. Mahdollisena haasteena saattaa olla myös tietyn kosketuspisteen testaaminen tai liiketoiminnan tarpeiden kartoittaminen, jos opiskelijalla ei esimerkiksi ole pääsyä vaadittaviin yritystietoihin. Näitä haasteita voidaan kuitenkin estää hyvällä ennakkotyöllä näyttösuunnitelmaa tehtäessä sekä nopeasti reagoivalla työpaikkaohjaamisella. Harjoittelun aikajänteen näkökulmasta ongelmaksi saattaa muodostua palautteen kerääminen kehitystoimien hyödyllisyydestä. Toisinaan myös palvelun konkreettinen uudistaminen ei ole mm. aikajänteen takia työssä tapahtuvan jakson aikana mahdollista.

Tarvittaessa Palvelumuotoilun tutkinnon osan näyttöä voidaan täydentää muulla osaamisella, kuten oppilaitoksessa tehtävillä, erikseen määriteltävillä palvelumuotoilun tehtävillä, tai työelämän toimeksiantoina ja opettajien ohjauksessa toteutettavilla projekteilla.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija osoittaa osaamisen työpaikalla aidoissa työtilanteissa. Edellä mainitut dokumentit ovat niitä aineistoja, joita opiskelijalle syntyy osana tutkinnon osan näyttöä. Dokumentit liittyvät asiakasryhmän rajaamiseen ja kuvaamiseen, asiakaskokemustiedon keräämiseen, asiakaspolun ja kosketuspisteiden kuvaamiseen, asiakkaan toiminnan analysointiin sekä palvelumuotoilun menetelmien käyttämiseen kehityksessä ja innovoinnissa.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten jatkuvaa havainnointia ja keskustelua opiskelijan ja muiden työyhteisön edustajien kanssa. Arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimiin dokumentteihin ja arvioivat ne. Lisäksi opiskelija sallistaa omaa osaamistaan oppimispäiväkirjassaan.

Projektissa toimiminen, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- laatia pienimuotoisen projektisuunnitelman,
- laatia ja hallinnoida projektin asiakirjoja,
- viestiä projektista eri sidosryhmille,
- seurata ja arvioida projektin toteutumista.

Näyttöympäristön valinta

Projektissa toimimisen tutkinnon osan näyttöympäristöksi soveltuvat monenlaiset toimintaympäristöt kuten yritykset sekä julkisen ja kolmannen sektorin toimijat (valtio, kunnat, yhdistykset). Näyttöympäristöjä voivat olla myös erilaiset tapahtumat, projektit ja työelämän toimeksiannot. Projektissa toimimisen näyttöympäristö voi olla fyysinen tai myös virtuaalinen. Näyttöympäristössä opiskelijalla tulee olla mahdollisuus hyödyntää työvälineohjelmia ja erilaisia digitaalisia työvälineitä (esim. videointipalvelut sekä neuvottelu- ja kokousohjelmat), joilla tuotetaan projektien toteuttamissuunnitelmia sekä videoita ja raportteja.

Työelämän arvioijalla tulee olla projektityöskentelyssä vaadittavaa asiaosaamista (projektin elinkaari, seuranta, dokumentointi, raportointi, projektityypit ja projektityöskentelyn työvälineet).

Näyttöjen sisältö, osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija

- osallistuu projektin ideointi- ja suunnittelutehtäviin,
- hoitaa roolinsa projektissa,
- verkostoituu tarvittaessa yhteistyökumppaneiden kanssa,

- hoitaa viestintätehtäviä projektin eri sidosryhmille,
- seuraa ja arvioi projektin toteutumista,
- laatii projektisuunnitelman ja projektin päätyttyä arvioi projektin onnistumista loppuraportissaan (palautteen kerääminen ja analysointi sekä itsearviointi).

Opettaja-arvioija ja työelämän arvioija arvioivat opiskelijan osaamista projektin eri vaiheissa. Myös opiskelija arvioi omaa osaamistaan projektin toteuttajana.

Täydentävä osaaminen

Mikäli opiskelija ei pääse osoittamaan osaamistaan kattavasti työpaikalla, hän voi täydentää näyttöään esim. oppilaitoksessa, harrastustoiminnassa tai muualla hankkimansa projektiosaamisen avulla. Opiskelija voi tällöin tutustua ensin johonkin aitoon toteutettuun projektiin ja kartoittaa sen kulun. Sen jälkeen hän voi simuloida (hypoteettisesti) projektitoimintaa laatimalla projektille toteuttamissuunnitelman, budjetin, aikataulutuksen, markkinointi- ja viestintäsuunnitelma sekä selvittää projektiin mahdollisesti liittyvät lupa- ja säädöasiat. Tämän jälkeen opiskelija esittää laatimansa projektisuunnitelman arvioijille.

Täydentävinä osaamisen osoittamistapoina ovat projektisuunnitelma, projektisuunnitelman esittäminen, perehtyminen aitoihin asiakirjoihin ja niiden hallintaan sekä projektin analysointi ja arviointi.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Arvioijat käyttävät arvioinnissa laadullisia menetelmiä kuten keskusteluja ja havainnointia. Lisäksi arvioijat tutustuvat edellä kuvattuihin opiskelijan laatimiin dokumentteihin ja arvioivat ne.

Tapahtumatuotanto, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- ideoida toimintaympäristöön soveltuvia tapahtumia
- tehdä toteuttamiskelpoisen suunnitelman ja budjetin
- verkostoitua ja etsiä sopivia yhteistyökumppaneita
- viestiä ja tiedottaa tapahtumasta
- toteuttaa tapahtuman tai sen osan oman roolinsa mukaisesti
- arvioida tapahtuman onnistumista.

Näyttöympäristön valinta

Tapahtumatuotannon tutkinnon osan näyttöympäristöksi soveltuvat monenlaiset toimintaympäristöt kuten yritykset sekä julkisen ja kolmannen sektorin toimijat (valtio, kunnat, yhdistykset). Näyttöympäristöjä voivat olla myös erilaiset tapahtumat, projektit ja työelämän toimeksiannot. Tapahtumatuotannon näyttöympäristö voi olla fyysinen tai myös virtuaalinen. Näyttöympäristössä opiskelijalla tulee olla mahdollisuus hyödyntää työvälinohjelmia ja digitaalisia työvälinojelmia (esim. neuvotteluihin ja striimaukseen käytettävät ohjelmat, videointipalvelut), joilla tuotetaan tapahtumien toteuttamissuunnitelmia sekä videoita ja raportteja.

Työelämän arvioijalla tulee olla tapahtumaprojekteissa vaadittavaa asiaosaamista (mm. tapahtumaprojektin elinkaaren hallinta, seuranta, dokumentointi, raportointi, verkostoituminen, viestintä, projektityöskentelyn työvälinojelmien sekä turvallisuus- ja lupa-asiat).

Näyttöjen sisältö, osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija toimii tapahtumaprojektin ideointitehtävissä, laati tapahtuman projektisuunnitelman (tapahtuman budjetin laadintaan osallistuminen, tapahtuman aikataulutus, turvallisuus, säädökset, lupa-asiat sekä markkinointi- ja viestintäsuunnitelma). Opiskelija hoitaa tapahtumanaikaisen roolinsa, verkostoituu, kartoittaa sopivia yhteistyökumppaneita sekä osallistuu tapahtuman viestintään ja tiedotukseen. Tapahtuman toteutumisen jälkeen opiskelija arvioi tapahtuman onnistumista loppuraportissaan (palautteen kerääminen ja analysointi sekä itsearviointi).

Täydentävä osaaminen

Mikäli opiskelija ei voi työpaikalla osoittaa kattavasti tutkinnon osassa vaadittavaa osaamista, täydentävinä näyttöympäristöinä voivat toimia esim. oppilaitoksen eri työelämää simuloivat näyttöympäristöt, tapahtumat, projektit sekä yhteistyökumppaneiden toimeksiannot.

Täydentävänä osaamisen osoittamistapana ovat tapahtuman projektisuunnitelman laadinta (hypoteettisen tapahtuman budjetin laadinta, tapahtuman aikataulutus, turvallisuus, säädökset ja lupa-asiat sekä markkinointi- ja viestintäsuunnitelma) ja projektisuunnitelman esittäminen näytön arvioijille. Lisäksi opiskelija perehtyy aitoon tapahtumaan ja selvittää tapahtumaorganisaation, yhteistyökumppanit ja sidosryhmät sekä arvioi tapahtuman onnistumisen suhteessa tavoitteisiin.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Arvioijien käyttämiä arviointimenetelmiä ovat keskustelut ja havainnointi. Näytön arvioinnissa hyödynnetään myös opiskelijoiden vertaisarviointia. Täydentävinä arviointimenetelminä arvioijat käyttävät kirjallisia ja suullisia kokeita sekä yksilö- ja/tai ryhmätöiden tuotoksia.

Tilinpäätöskirjaukset, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa tarkistaa kirjanpidon käytännössä:

- tarkistaa kirjanpidon huomioiden tilien täsmäytykset ja tilien sisällöt,
- huomioi työssään kirjanpitoon vaikuttavan lainsäädännön,
- tekee tarvittavat korjaukset (muistiotositteet).

Opiskelija osaa laatia tilinpäätöksen jaksotukset ja poistot huomioiden käytännössä:

- huomioi tilinpäätökseen vaikuttavan lainsäädännön,
- tekee tarvittaessa itsenäisesti jaksotukset,
- tekee tarvittaessa itsenäisesti poistokirjaukset,
- tekee tarvittaessa itsenäisesti varaston muutoskirjaukset,
- tuottaa itsenäisesti kirjanpito-ohjelmasta tarvittavat raportit ja liitetiedot organisaation ohjeiden mukaisesti,
- sulkee itsenäisesti tilikauden kirjanpito-ohjelmassa.

Näyttöympäristö

- Mikä tahansa toimiva kirjanpitovelvollinen, y-tunnuksen omaava organisaatio tai yritys
- Taloushallinnon sovellusohjelma, riittävät ohjeet organisaation suoriteperusteisen tilinpäätöksen laadintaa varten
- Toimivan organisaation tai yrityksen palveluksessa oleva tilinpäätöksestä vastaava henkilö ohjaajana

Näyttöjen sisältö yksilöityinä käytännön työtehtävinä

- kirjanpidon tarkastaminen dokumentoituna
- jaksotusten ja poistojen määrittäminen ja kirjaaminen kirjanpitoon dokumentoituna
- tilinpäätös/välitilinpäätös dokumentoituna

- tase-erittelyt dokumentoituna
- tilinpäätöksen liitetiedot dokumentoituna.

Täydentävä osaaminen

Yksilölliset täydentävät tehtävät oppikirjoista, tositeharjoituksista ja toimivien yritysten kirjanpidoista ja tilinpäätöksistä taloushallinnon sovellusohjelmaa hyödyntäen johtaen tilinpäätökseen, tase-erittelyihin ja tilinpäätöksen liitetietoihin.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Arvioinnin pohjana toimivat opiskelijan työssään ja/tai täydentävässä osaamisen osoittamisessaan tuottamat dokumentit.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Opiskelijan tuottamien dokumenttien laadullinen ja määrällinen arviointi opiskelijan ohjaajan ja opettajan vuorovaikutuksessa työpaikalla tapahtuvan oppimisen kuluessa ja näyttöarviointikeskustelussa. Opiskelijan jatkuva itsearviointi ja sen havaintojen hyödyntäminen näytön yhteydessä.

Tuloksellinen toiminta, 20 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

- osaa kuvata organisaation liiketoimintamallin ja kustannusrakenteen. Hän
 - ymmärtää yhteiskunnan talouden muodostumisen ja eri toimijoiden roolit (kansantalouden kiertokulku),
 - esittää organisaation perusprosessit ja niiden väliset yhteydet (reaaliprosessi) => arvioi prosesseja laadun, kestävän kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan osalta,
 - kuvaa organisaation kustannusrakenteen (tuotemyyntiä/palvelumyyntiä/valmistustoimintaa harjoittava yritys) ja siihen vaikuttavia tekijöitä.
- selvittää rahavirtoja ja rahan tarvetta (rahaprosessi).
- osallistuu projektisuunnitteluun/budjetin (suunnitteluun ja) seurantaan.
- osaa laskea kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja.
- osaa arvioida ja vertailla toiminnan kannattavuutta suhteessa toimialan kannattavuuteen.
- ymmärtää tuotteen tai palvelun hinnan muutoksen vaikutukset kannattavuuteen.

Näyttöympäristön valinta

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla erilaisissa käytännön työtehtävissä ja selvittäen organisaation toiminnan tuloksellisuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Näyttöympäristönä voi toimia mikä tahansa toimiva y-tunnuksen omaava organisaatio tai yritys, jossa on taloushallinnon sovellusohjelma.

Opiskelijan työpaikan arvioijan tulee olla toimivan organisaation tai yrityksen palveluksessa oleva henkilö.

Näyttöjen sisältö

Opiskelija osoittaa osaamisen oppimispäiväkirjan lisäksi tekemällä jotain alla mainituista:

- Osallistumalla mahdollisuuksien mukaan projektisuunnitteluun/budjetin suunnitteluun ja seurantalavereihin.
- Laskemalla kannattavuuden tunnuslukuja (tai ainakin selvittämällä millaisia tunnuslukuja yrityksessä seurataan/käytetään ja selvittämällä, miten ne lasketaan).
- Reaali- ja/tai rahaprosessikuvaukset.
- Kansantalouden kiertokulkaavio.
- Työpaikalla tapahtuvan oppimisen - jaksolla oppimispäiväkirjaa kirjoittamalla.

Täydentävä osaaminen

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua osaamista ei voida näyttää kattavasti, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti. Täydentävänä dokumenttina käytetään oppilaitoksessa tehtyä tai työpaikalla tapahtuvan oppimisen ohjaajan antamaa tehtäväkokonaisuutta.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Arvioinnin pohjana toimivat opiskelijan työssään ja/tai täydentävässä osaamisen osoittamisessaan tuottamat dokumentit ja työpaikalla tapahtuvan oppimisen aikana työstetty oppimispäiväkirja.

1-2 tyydyttävä	<ul style="list-style-type: none"> • osaa kertoa jonkin asian, miten yhteiskunnan talous muodostuu eli mistä valtio saa tuloja ja mitä menoja valtiolla on • osaa nimetä oman työssäoppimispaikkansa perustoimintoja • osaa kertoa, miten yritys tuottaa voittoa • osaa tehdä selvityksen esim. Wordilla tai Excelillä yrityksen kustannuksista • osaa kertoa ja nimetä muutaman asian, mitä laatu-, kestävä kehitys ja vastuullinen liiketoiminta tarkoittavat omassa työssäoppimispaikassa • osaa nimetä, mitkä tuotot ja kustannukset omassa työtehtävässä vaikuttavat kannattavuuteen • osaa antaa esimerkkejä, miten itse voi vaikuttaa toiminnallaan yrityksen kustannuksiin • selvittää, miten yrityksessä suunnitellaan tuloksellista toimintaa • osaa kertoa asioita, mitä täytyy huomioida, kun tuote/palvelu hinnoitellaan • osaa tehdä katetuottolaskelman yhdessä toisen työntekijän kanssa
3-4 hyvä	<ul style="list-style-type: none"> • osaa kuvata, miten yhteiskunnan talous muodostuu ja ymmärtää, mikä rooli yrityksillä siinä on • esittää kirjallisesti yrityksen perusprosessit, liiketoimintamallin ja kustannusrakenteen huomioiden laadun, kestävä kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan • osaa antaa esimerkkejä, miten itse voi vaikuttaa toiminnallaan yrityksen kustannuksiin • osaa kertoa yrityksen rahavirroista, missä tilanteissa yritykseen tulee rahaa ja missä tilanteissa sieltä lähtee rahaa pois

	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää, miten yrityksessä suunnitellaan tuloksellista toimintaa ja tekee selvityksen oman työpanoksensa vaikutuksesta tulokseen • osaa kertoa, miten tuote/palvelu hinnoitellaan yrityksessä • osaa tehdä itsenäisesti katetuottolaskelman tuotteelle/palvelulle
5 kiitettävä	<ul style="list-style-type: none"> • osaa kuvata, miten yhteiskunnan talous muodostuu ja selittää eri toimijoiden roolit siinä • esittää kirjallisesti yrityksen perusprosessit, liiketoimintamallin ja kustannusrakenteen huomioiden laadun, kestävän kehityksen ja vastuullisen liiketoiminnan sekä osaa arvioida niiden toimivuutta • osaa arvioida ja selittää esimerkein oman toimintansa merkitystä yrityksen kustannuksiin ja tulokselliseen toimintaan • on perehtynyt yrityksen rahavirtoihin ja osaa kertoa, missä tilanteissa yritykseen tulee rahaa ja missä tilanteissa sieltä lähtee rahaa pois sekä osaa selittää, mikä on yrityksen rahan tarve • osallistuu oman yksikkönsä budjetin suunnitteluun ja seurantaan • osallistuu oman yksikkönsä talous- ja rahoitussuunnitelman laatimiseen • osaa laskea esim. kolme eri keskeistä talouden tunnuslukua yritykselle • osaa kertoa yrityksen kannattavuudesta suhteessa toimialan kannattavuuteen • osaa kertoa, miten hinnan nosto tai esim. alennusmyynti vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen

Tuotetuntemus, 15 osp

(paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa)

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

- ymmärtää tuotetuntemuksen merkityksen yrityksen asiakaspalvelun ja kannattavuuden näkökulmasta,
- tunnistaa asiakkaiden tarpeita ja tarjoaa niihin ratkaisuja,
- neuvoo asiakkaita tuotteiden ja/tai palvelujen käytössä myynti- ja esittelytilanteissa.

Näyttöympäristön valinta

Tuotetuntemus soveltuu näytettäväksi monissa erilaisissa tuotteita ja palveluja tuottavissa näyttöympäristöissä, kuten vähittäis- ja erikoiskaupoissa, finanssi- ja talousalan työympäristöissä sekä tapahtumissa ja projekteissa. Opiskelijan työelämän arvioijalla tulee olla asiaosaamista oman alan tuotteista ja palveluista sekä palveluratkaisujen tarjoamisesta asiakkaille.

Näyttöjen sisältö

Opiskelija

- neuvoo asiakkaita tuotteiden ja palvelujen käytössä myynti- ja esittelytilanteissa hyödyntäen työssään tuotetuntemusta,
- tarjoaa asiakkaille ratkaisuja tuotteiden ja palveluiden hankinnassa ottaen huomioon kestävän kehityksen periaatteet ja laatutavoitteet,
- hyödyntää ja päivittää tietojansa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä seuraten työnsä tuloksellisuutta,
- suunnittelee ja valmistelee tuote-esittelytilaisuuksia ja neuvoo asiakkaita tuotteiden ja palveluiden käytössä.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmä

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja.

Työyhteisössä toimiminen, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia työorganisaationsa toimintaperiaatteiden mukaisesti ja ymmärtää henkilöstön roolin osana kehittyvää työyhteisöä
- toimia työyhteisön tai tiimin jäsenenä muuttuvissa vuorovaikutustilanteissa
- arvioida omaa työsuoritustaan ja asettaa osaamiselleen kehittämistavoitteita
- verkostoitua ammatillisesti ja kehittää työyhteisön toimintaa
- viestiä työhönsä liittyvistä asioista työvälinohjelmia ja viestintäkanavia käyttäen.

Näyttöympäristön valinta

Työyhteisössä toimimisen tutkinnon osan näyttöympäristöksi soveltuu melkein mikä tahansa työpaikka. Olisi kuitenkin tärkeää, että työpaikalla olisi muitakin työntekijöitä, jotta opiskelija pääsisi näyttämään tiimityöskentelyyn liittyvää osaamistaan.

Opiskelijan tulee työssään päästä käyttämään työpaikan tietojärjestelmiä, työvälinohjelmia ja erilaisia digitaalisia kanavia. Hänellä tulee olla mahdollisuus viestiä monipuolisesti työhönsä liittyvistä asioista suullisesti ja kirjallisesti, ja on tärkeää, että hän pääsee tutustumaan työpaikan asiakirjojen laatimiseen ja käsittelyyn sekä arkistointiin.

Työelämän arvioijalla tulee olla riittävä osaaminen näyttöympäristön toimintaperiaatteista ja henkilöstön roolista osana kehittyvää työyhteisöä. Hänellä tulee olla osaamista myös työpaikan tietojärjestelmien, työvälinohjelmien ja digitaalisten kanavien käytöstä sekä kokousten ja tapahtumien järjestämisestä ja asiakirjojen hallintaan liittyvistä tehtävistä.

Näyttöjen sisältö

Suorittaessaan Työyhteisössä toimimisen tutkinnon osaa opiskelijan tulee ymmärtää roolinsa työyhteisön jäsenenä ja toimia sen mukaisesti. Hänen tulee noudattaa työssään työyhteisön pelisääntöjä ja vaitiolovelvollisuutta koskevia ohjeita. Hänen pitää myös tuntea

työsuhteen ehdot ja noudattaa työpaikan ohjeistuksia ja sääntöjä. On tärkeää, että opiskelija tulee toimeen muiden työntekijöiden kanssa ja osoittaa osaamisensa tiimityöskentelyssä. Hänen on myös osattava asettaa itselleen kehittämistavoitteita ja ottaa vastaan työsään rakentavaa palautetta. Opiskelijan tulee viestiä monipuolisesti työhönsä liittyvistä asioista suullisesti ja kirjallisesti. Hänen tulee myös tutustua työpaikan asiakirjojen ja raporttien laatimiseen ja käsittelyyn sekä arkistointiin ja rekistereihin.

Täydentävä osaaminen

Mikäli opiskelija ei pääse osoittamaan osaamistaan tietojärjestelmien, työvälineohjelmien ja erilaisten digitaalisten kanavien käytössä, hän voi täydentää osaamistaan oppilaitoksen työelämää simuloivissa näyttöympäristöissä tai esim. harrastusten ja vapaaehtoistoiminnan parissa. Tämä koskee myös asiakirjojen laatimista ja dokumentointia sekä tutustumista työpaikan arkistointi- ja rekisterijärjestelmiin.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Osaamisen arvioinnissa käytetään ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointi ja keskusteluja. Lisäksi arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimiin dokumentteihin ja arvioivat ne.

Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- arvioida omia vahvuuksia ja osaamistaan
- etsiä ja ideoida liiketoimintamahdollisuuksia
- kehittää liikeidean ja laatia sille liiketoimintasuunnitelman
- verkostoitua sidosryhmien kanssa
- laatia yrityksen perustamiseen liittyvät asiakirjat.

Näyttöympäristön valinta

Opiskelijan näyttöympäristönä voi toimia

- koulutuksen järjestäjän Yritystoiminnan suunnittelu –opinto NY Vuosi yrittäjänä – ympäristössä,
- opiskelijan perustama oma yritys tai jäsenyys osuuskunnassa tai muussa yhteisössä,
- Business Collegen avoin oppimisympäristö,
- Taitaja –valmennus ja -kilpailut (Yrittäjyys-laji).

Työelämän arvioijalta edellytetään vahvaa oman alan osaamista ja monipuolista ymmärrystä yritystoiminnasta.

Näyttöjen sisältö

Opiskelija

- suunnittelee yritystoimintaa,
- ideoi liiketoimintamahdollisuuksia ja arvioi kannattavuutta,
- tunnistaa sidosryhmiä ja verkostoituu niiden kanssa,
- laatii liiketoimintasuunnitelman,
- esittelee ideaansa ja liiketoimintasuunnitelmaa.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija tuottaa arvioinnin tueksi liiketoimintasuunnitelman ja yritysesittelyn.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimaan liiketoimintasuunnitelmaan ja yritysesittelyyn. Muilta osin osaamisen arvioinnissa käytetään laadullisia arviointimenetelmiä kuten keskustelua ja havainnointi.

Yrityksessä toimiminen, 15 osp

Näytöt ovat osa opiskelijan tutkinnon suorittamista. Näytössä opiskelija osoittaa osaamisensa tekemällä käytännön työtehtäviä aidoissa työtilanteissa saavuttaakseen tutkinnon perusteissa määritellyn keskeisen ammattitaidon ja osaamisen. HOKS –ohjaaja/opettaja-arvioija suunnittelee yhdessä opiskelijan ja työpaikkaohjaajan kanssa työpaikalla tapahtuvan oppimisen etenemisestä ja näyttöjen toteuttamisesta. Näyttösuunnitelma kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS). Osaamisen arvioijat tekevät arviointikeskustelussa opiskelijan osaamista koskevan arviointipäätöksen tutkinnon osittain yksimielisesti ja tasavertaisina arvioijina. Arvioijat varmentavat arviointipäätöksen allekirjoituksillaan ja päiväyksellä. Opiskelija voi osallistua näytön arviointikeskusteluun. Osaamisen arvioinnin perusteella arvioijat antavat ammatillisen tutkinnon osan arvosanan arviointiasteikon (1-5) mukaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella yrityksen liiketoimintaa,
- rakentaa liiketoimintaa edistäviä yhteistyöverkostoja,
- harjoittaa yritystoimintaa,
- arvioida ja kehittää yrityksen toimintaa.

Näyttöympäristön valinta

Yrityksessä toimimisen tutkinnon osan näyttöympäristönä toimii

- koulutuksen järjestäjän NY Vuosi yrittäjänä -ympäristö, jossa tulee olla riittävästi tuotanto- ja palvelutoimintaa,
- opiskelijan perustama oma yritys tai jäsenyys osuuskunnassa tai muussa yhteisössä.

Työelämän arvioijalta edellytetään vahvaa oman alan osaamista ja monipuolista ymmärrystä yritystoiminnasta.

Näyttöjen sisältö

Yrityksessä toimimisen tutkinnon osassa opiskelija suunnittelee oman yrityksensä liiketoimintaa, rakentaa liiketoimintaa edistäviä yhteistyöverkostoja, harjoittaa yritystoimintaa sekä arvioi ja kehittää yrityksensä toimintaa. Yrityksessä toimimisen tutkinnon osan näytön arvioinnin lähtökohtina ovat opiskelijan yritykselleen laatima liiketoimintasuunnitelma ja sen mukainen liiketoiminta sekä yrityksen (oma yritys tai NY Vuosi yrittäjänä -yritys) toteutunut liikevaihto ja yrityksen asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen.

Osaamisen arviointi ja dokumentointi

Opiskelija osoittaa osaamisensa käytännön työtilanteissa suunnittelemalla ja harjoittamalla liiketoimintaa ja hankkimalla liiketoimintaa edistäviä yhteistyökumppaneita. Opiskelijalta edellytetään erilaisten kirjallisten dokumenttien, kuten liiketoimintasuunnitelman, budjetin, rahoitussuunnitelman- ja laskelmien, sopimusten ja muiden liiketoiminnan harjoittamiseen liittyen dokumenttien tuottamista ja esittelyä näytössä.

Arvioijien käyttämät arviointimenetelmät

Arvioijat tutustuvat opiskelijan laatimaan dokumentteihin ja arvioivat ne. Muilta osin osaamisen arvioinnissa käytetään laadullisia arviointimenetelmiä kuten keskustelua ja havainnointi.