



JEDU

Jokilaaksojen
koulutuskuntayhtymä

LIIKETALouden PERUSTUTKINTO

Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa

**Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala
Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala
Merkonomi**

Hyväksytty 19.05.2015

Sisällys

1.	JOHDANTO.....	3
2.	LIIKETALouden PERUSTUTKINTO	3
3.	AMMATTIALAN KUVAUS	3
4.	AMMATTIALAN ARVOPERUSTA	4
5.	PERUSTUTKINNON TAVOITTEET	4
6.	LIIKETALouden PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN.....	6

1. JOHDANTO

Tämä opetussuunnitelma on laadittu käyttäen suunnittelun perustana Liiketalouden perustutkinnon 2014 perusteita, OPH:n määräys 28.10.2014, Dno 59/011/2014 ja Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymän opetussuunnitelman pedagogista toimintaohjetta 2014.

Opetussuunnitelma on laadittu paikalliseen toimintaympäristöön sopivaksi yhteistyössä työelämän kanssa.

Opetussuunnitelmaa ja sen toteuttamista kehitetään työelämästä ja opiskelijoilta saadun palautteen perusteella.

2. LIIKETALouden PERUSTUTKINTO

Tutkinto on mahdollista suorittaa Haapajärven ja Oulaisten ammattiopistoissa

3. AMMATTIALAN KUVAUS

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

Perinteiset kaupan ja palvelun yritykset ryhmittyvät uudelleen toimialojen rajat ylittäen. Tästä ovat esimerkkeinä nk. finanssitavaratalojen synty ja pankkipalvelujen lisääntyminen kaupassa. Sähköisillä kauppapaikoilla myydään tavaroiden lisäksi erilaisia pankki-, vakuutus-, matkailu- ja muita palveluja. Sähköinen kaupankäynti muuttaa kaupan ja muiden palvelulinkeinojen rakenteita. Kaikki eri toiminnot tulevat uudella tavalla kilpailun kohteiksi. Logistiikan merkitys kasvaa edelleen. Työryhmä- ja projektityöskentely tulee lisääntymään työelämässä. Hallinto- ja toimistopalvelujen tehtäviin vaikuttaa toimintojen sähköisen tiedonkäsittelyn mahdollistama automatisointi sekä toimintojen ulkoistaminen.

Kansainvälistyminen näkyy yhä enemmän työelämässä ja yrityskulttuureissa. Ulkomaisten yritysten määrä Suomessa lisääntyy nopeasti. Myös suomalaiset yritykset kansainvälistyvät. Kansainvälisen toiminnan lisääntyminen laajentaa ja monipuolistaa liiketalouden ja kaupan alan kaikkea toimintaa. Pääoman ja tavaroiden sekä työvoiman vapaa liikkuminen Euroopassa lisää ja monipuolistaa työyhteisöjä ja alan tehtäviä. Kaupan maailmanlaajuinen vapautuminen lisää myös Euroopan ulkopuolista kilpailua Suomenkin markkinoilla. Suomen lähialueiden talouskasvu tarjoaa monenlaisia mahdollisuuksia myös pienille yrityksille, ja samalla myös suhdanneherkkyyteen on varauduttava. Euroopan Unionin lainsäädännön kehittyminen asettaa liiketaloudelle uusia mahdollisuuksia. Suomen kauppa kehitysmaiden kanssa on lisääntynyt.

Sähköisen liiketoiminnan nopea kehittyminen ja kansainvälistyminen aiheuttavat kaupalle ja palveluille sekä niiden logistiikalle suuria sopeutumisvaatimuksia. Kauppa ketjuuntuu vahvasti, minkä myötä päätöksentekoa siirtyy yksittäisistä toimipaikoista ketjuohjaukseen. Vähittäiskaupalle on ominaista kilpailun jatkuva kiristyminen ja asiakkaiden kasvaviin vaatimuksiin vastaaminen. Niin kaupan kuin palvelujenkin markkinoille tulee uusia, innovatiivisia palveluratkaisuja. Kansainvälinen kanssakäynti ja perinteisten toimialojen rajojen rikkominen muuttaa palveluja ja tuotevalikoimia. Vaatimus ymmärtää erilaisten kulttuurien vaikutus työhön lisääntyy. Asiakaspalvelutyön luonne ja osaamistarpeet muuttuvat. Pelkän tuotteen markkinointi ei enää riitä, vaan ratkaisulähtöisestä palvelusta tulee kiinteä osa tuotetta. Asiakaspalveluosaaminen korostuu, kun asiakaskunnan tuotteiden ja palvelujen turvallisuuteen, terveellisuuteen, eettisyyteen ja ekologisuuteen liittyvät vaatimukset kasvavat.

Tietotekniikan sekä talous- ja toimistopalvelujen sovellusohjelmien nopea kehittyminen mahdollistaa toimistotyöskentelyn automatisoinnin sekä kustannustehokkuuden. Asiakirjojen, raporttien sekä taloushallinnon sovellusten käyttäminen ja siirtyminen osin verkkopohjaisiksi ratkaisuksi edellyttää laaja-alaista tietotekniikan ja kokonaisuuksien hallintaa yhdistettynä taloushallinnon perus osaamiseen. Nykyaikainen toimistotyöskentely ei enää ole paikkaan sidonnaista ja siksi tietokantojen, verkkotyöskentelyn ja mobiililaitteiden hallinta ja ymmärtäminen korostuu toimistotyössä. Tiedon viestiminen sisäisille ja ulkoisille asiakkaille vaatii taitoa tuottaa sisältöä verkkoympäristöön, hyvää suullisen ja kirjallisen viestinnän taitoa sekä esiintymistaitoa; kansainvälisissä organisaatioissa ja tilanteissa myös vieraalla kielellä.

Toisaalta talous- ja toimistopalvelujen työtehtäviä keskitetään palvelukeskuksiin, joissa kirjanpidon, osakirjanpitojen ja palkanlaskennan erityisosaaminen korostuu; toisaalta pk-yrityksillä ja mikroyrityksillä on tarve osaavista, laajat perustaidot omaavista toimistotyöntekijöistä. Toimintaympäristön ja – tapojen muuttu- misen sekä Euroopan unionin lainsäädännön vaikutuksesta työlainsäädännön sekä yhteisö-, kirjanpito- ja verolainsäädännön seuraaminen ja soveltaminen on säännösten yksityiskohtaisuuden vuoksi entistä haastavampaa.

4. AMMATTIALAN ARVOPERUSTA

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

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

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

Yhteiskunnallisen vastuun periaatteisiin kuuluu, että yritys toimii vastuullisesti ja noudattaa eettisesti hyväksytyjä periaatteita kaikissa teoissaan niin työyhteisössään kuin yhteistyökumppaneiden kanssa. Lisäksi yritys noudattaa ostotoiminnassaan eettisiä periaatteita, joiden perustana ovat kansainväliset työelämän normit. Tällä tavalla se varmistaa, ettei tuotteiden valmistukseen liity sosiaalisia epäkohtia.

Yrityksen arvoihin kuuluu myös avoimen ja ihmisiä arvostavan, tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen työyhteisön luominen. Myös työntekijöiltä odotetaan oman ammatin arvostusta, sopeutumiskykyä muuttuvassa yritys-elämässä, sitoutumista sekä tehokkuutta työtehtävissä.

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

5. PERUSTUTKINNON TAVOITTEET

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

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

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

Hän osaa ottaa toiminnassaan huomioon keskeiset yritystoimintaan ja työsuhteisiin liittyvät lainsäädäntöä, turvallisuutta ja kestävästä kehitystä koskevat periaatteet. Tutkinnon suorittaneella on yritystoiminnassa tarvittavat perusvalmiudet toimia itsenäisenä yrittäjänä liiketalouden ja kaupan alan lisäksi myös muilla aloilla.

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

Elinikäisen oppimisen avaintaidot sisältyvät ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimuksiin ja yhteisten tutkinnon osien osaamistavoitteisiin sekä niiden arviointikriteereihin. Avaintaitojen tavoitteena on tukea sellaisen osaamisen kehittymistä, jota tarvitaan jatkuvassa oppimisessa, tulevaisuuden ja uusien tilanteiden haltuunotossa sekä työelämän muuttuvissa tilanteissa selviytymisessä.

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

Osaamisalan suorittanut sijoittuu esimerkiksi seuraaviin asiakaspalvelun ja myynnin työtehtäviin: myyjä, somistaja, myyntineuvottelija, rahoitus- ja vakuutusalan palveluneuvoja, tuoteryhmä- tai osastovastaava, tuote-edustaja, markkinointiassistentti ja myyntisihteeri.

Talous- ja toimistopalveluiden osaamisalan suorittanut osaa palvella toimiston sisäistä ja ulkoista asiakasta erilaisissa toimistotehtävissä. Hän osaa hoitaa jotain talouspalvelujen osa-aluetta käyttäen toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia.

Osaamisalan suorittanut sijoittuu esimerkiksi seuraaviin taloushallinnon ja toimistopalvelun työtehtäviin: kirjanpitäjä, reskontranhoitaja, laskuttaja, palkanlaskija, palkka-assistentti, toimistoassistentti, toimistosihtööri, käyttäjätukihenkilö, rahoitus- ja vakuutusalan toimihenkilö.

Lisäksi ammatillisen peruskoulutuksen tavoitteena on antaa opiskelijalle valmiuksia yrittäjyyteen. Koulutuksen tavoitteena on myös tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintovalmiuksien, ammatillisen kehittymisen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja.

6. LIIKETALouden PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN

1. LIIKETALouden PERUSTUTKINTO	180 OSP
2. AMMATILLISET TUTKINNON OSAT	135 OSP
2.1 Pakolliset tutkinnon osat	
<p>2.1.1 Asiakaspalvelu 30 osp (101042)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelun perusteet, 10 osp • Asiakaspalvelun toimistotehtävät, 6 osp • Asiakaspalvelun kannattavuus, 5 osp • Asiakaspalvelu työpaikalla, 9 osp • Sisältää yhden osaamispisteen opintojen ohjausta 	
2.3 Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala, pakollinen tutkinnon osa	
<p>2.3.1 Talouspalvelut 30 osp (100365)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taloushallinnon tehtävät, 15 osp • Kieli- ja viestintäosaaminen, 9 osp • Talouspalvelut työpaikalla, 6 osp • sisältää yhden osaamispisteen opintojen ohjausta 	
2.5 Valinnaiset tutkinnon osat, 30 osp	
Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala	
<p>2.2.1 Kaupan palvelu ja myynti, 30 osp (101043)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaupan myynti ja markkinointi, 10 osp • Kaupan yritystoiminta ja kansantalous, 6 osp • Kaupan kieli- ja viestintäosaaminen, 5 osp • Kaupan palvelu ja myynti työpaikalla, 9 osp 	
<p>2.2.2 Asiakkuuksien hoito, 30 osp (101044)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkuuksien hoito myyntiyössä 10 osp. • Myynti- ja palvelutyön suunnittelu ja seuranta 5 osp. • Myyntityön suunnittelua avustavat toiminnot 6 osp. • Asiakkuuksien hoito työpaikoilla 9 osp. • sisältää yhden osaamispisteen opintojen ohjausta 	
<p>2.2.3 Visuaalinen myyntityö, 30 osp (101045)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visuaalinen markkinointi myyntiyössä 9 osp • Asiakasinformaation toteuttaminen 6 osp • Visuaalisen myyntityön kieli- ja viestintäosaaminen 6 osp • Visuaalinen myyntityö työpaikoilla 9 osp • sisältää yhden osaamispisteen opintojen ohjausta 	
<p>2.3.1 Talouspalvelut, 30 osp (100365)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taloushallinnon tehtävät, 15 osp • Kieli- ja viestintäosaaminen, 9 osp • Talouspalvelut työpaikalla, 6 osp • sisältää yhden osaamispisteen opintojen ohjausta 	
Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala	
<p>2.3.2 Kirjanpito, 30 osp (100366)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kirjanpito, tilinpäätöksen laatiminen ja tulkinta 15, osp • Yritystoiminta ja kansantalous 6, osp • Kirjanpidon tehtävät työpaikalla 9, osp 	

- sisältää yhden osaamispisteen opintojen ohjausta

2.3.3 Toimistopalvelut, 30 osp (100367)

- Toimistopalvelujen hoitaminen 12, osp
- Toimistopalvelujen kieli- ja viestintäosaaminen 9, osp
- Toimistopalvelut työpaikalla 9, osp

Valinnaiset tutkinnon osat

2.5.4 Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp (101060)

- Hinnoittelu, kustannukset ja kannattavuus, 10 osp
- Kannattavuuden tekijät työpaikalla, 5 osp

2.5.16 Yritystoiminnan suunnittelu, 15 osp

2.5.17 Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista, 0–15,osp

2.5.18 Tutkinnon osa ammattitutkinnoista tai erikoisammattitutkinnosta, * 15 osp

2.5.19 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen 5 osp

2.5.20 Yrityksessä toimiminen, 15 osp

2.5.21 Tutkinnon osa ammattikorkeakouluopinnoista*, 15 osp

2.5.22 Huippuosaajana toimiminen, 15 osp

2.5.23 Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvia tutkinnon osia:

Tuoteperusteinen markkinointiviestintä, 15 osp (Haapajärvi)

- Markkinointikampanjan suunnittelu ja toteutus 10 osp
- Tuoteperusteinen markkinointiviestintä työpaikalla 5 osp

Sähköinen kaupankäynti ja verkkopalvelut, 15 osp (Haapajärvi)

- Verkkokauppa 5 osp
- Tietokannat ja www-suunnittelu 5 osp
- Sähköinen kaupankäynti ja verkkopalvelut työpaikalla 5 osp

Taloushallinnon käytännön työtehtävät, 15 osp (Haapajärvi)

- Laskutus ja palkkahallinto 6 osp
- Taloushallinnon käytännön työtehtävät työpaikalla 9 osp

Palveluyrityksen markkinointi, 15 osp (Oulainen)

- Palvelujen markkinointi 5 osp
- Projektityö 5 osp
- Palvelujen markkinoinnin suunnittelu ja toteutus työpaikalla 5 osp

2.5.24 Tutkinnon osa vapaasti valittavista tutkinnon osista,10 osp

* Tämän valinnaisen tutkinnon osan laajuudeksi lasketaan 15 osp.

Tutkinnon osiin sisältyy osaamisen hankkimista työssäoppimisen kautta Jedussa vähintään 36 osp.

Opintojen ohjaus on kuvattu erillisessä liitteessä.

3. YHTEISET TUTKINNON OSAT AMMATILISESSA PERUSKOULUTUKSESSA		35 OSP
	Pakolliset	Valinnaiset
3.1 Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen, 11 osp	8 osp	3 osp
3.1.1. Äidinkieli	5	0–3
3.1.2. Toinen kotimainen kieli, ruotsi	1	0–3
3.1.3. Vieraat kielet	2	0–3
3.2 Matemaattis-luonnontieteellinen osaaminen, 9 osp	6 osp	3 osp
3.2.1. Matematiikka	3	0–3
3.2.2. Fysiikka ja kemia	2	0–3
3.2.3. Tieto- ja viestintäteknikka sekä sen hyödyntäminen	1	0–3
3.3 Yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittava osaaminen, 8 osp	5 osp	3 osp
3.3.1. Yhteiskuntataidot	1	0–3
3.3.2. Työelämätaidot	1	0–3
3.3.3. Yrittäjyys ja yritystoiminta	1	0–3
3.3.4. Työkyvyn ylläpitäminen, liikunta ja terveystieto	2	0–3
3.4 Sosiaalinen ja kulttuurinen osaaminen, 7 osp		7 osp
3.4.1. Kulttuurien tuntemus		0–3
3.4.2. Taide ja kulttuuri		0–3
3.4.3. Etiikka		0–3
3.4.4. Psykologia		0–3
3.4.5. Ympäristöosaaminen		0–3
3.4.6. Osa-alueita kohdista 3.1.1–3.3.4		0–3
	19 osp	16 osp
<p>Tutkinnon perusteissa määrättyjen osa-alueiden (3.1.1–3.4.6) valinnaisten osaamistavoitteiden lisäksi tai niiden sijaan koulutuksen järjestäjä voi päättää erilaajuisia muita valinnaisia osaamistavoitteita. Koulutuksen järjestäjän itse päättämille valinnaisille osaamistavoitteille määritellään osaamisen arviointi ja laajuus osaamispisteinä.</p> <p>Tutkinnon osien valinnaiset osaamistavoitteet voivat olla myös opiskelijan aikaisemmin hankkimaa osaamista, joka tukee kyseisen tutkinnon osan ja sen osa-alueiden osaamistavoitteita.</p>		

4. VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT	10 OSP
<p>4.1 Ammatillisia tutkinnon osia</p> <p>4.2 Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuvia tutkinnon osia</p> <p>4.3 Yhteisiä tutkinnon osia tai lukio-opintoja</p> <p>4.4. Jatko-opintovalmiuksia tai ammatillista kehittymistä tukevista opinnoista</p> <p>4.5 Työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen perustuva yksilöllisiä tutkinnon osa</p>	

Tarkemmat tiedot tutkintokohtaisista valinnaisuussäännöistä löytyvät tutkinnon perusteista osoitteesta:

http://www.oph.fi/saadokset_ ja_ohjeet/opetussuunnitelmien_ ja_ tutkintojen_ perusteet/amatilliset_perustutkinnot/tutkinnon_perusteet_ voimaan_010815