

<b>AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖJEN TOTEUTTAMIS- JA ARVIOINTISUUNNITELMA ARVIOINTITOIMIKUNTAAN:</b>				
<b>TUTKINTO: Liiketalouden perustutkinto</b>			<b>AMMATTIOPISTO(T): Haapajärven ammattiopisto, Oulaisten ammattiopisto</b>	
<b>OSAAMISALA: Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala, merkonomi Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala, merkonomi</b>				
<b>Tutkinnon osan-/ osien nimi, jota ao- näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelmat koskevat: Kokouspvm:13.4.2015</b>				
	<b>1.vuosi</b>	<b>2. vuosi</b>	<b>3. vuosi</b>	<b>Arvioija</b>
Pakollinen tutkinnon osa • Asiakaspalvelu, 30 osp	T			YHD
Pakollinen tutkinnon osa Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala, merkonomi • Kaupan palvelu ja myynti, 30 osp			T	YHD
Pakollinen tutkinnon osa, Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala, merkonomi • Asiakkuuksien hoito, 30 osp (Oulainen)			T/O	YHD
Pakollinen tutkinnon osa, Asiakaspalvelun ja myynnin osaamisala, merkonomi • Visuaalinen myyntityö, 30 osp (Haapajärvi)			T	YHD
Pakollinen tutkinnon osa Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala, merkonomi • Talouspalvelut, 30 osp		T/O		YHD
Pakollinen tutkinnon osa, Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala, merkonomi • Toimistopalvelut, 30 osp			T/O	YHD
Pakollinen tutkinnon osa, Talous- ja toimistopalvelujen osaamisala, merkonomi • Kirjanpito, 30 osp			T/O	YHD
Valinnainen tutkinnon osa • Toiminnan kannattavuuden suunnittelu, 15 osp			O/T	YHD
Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa • Palveluyrityksen markkinointi, 15 osp (Oulainen)			T	YHD

Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa <ul style="list-style-type: none"> <li>Sähköinen kaupankäynti ja verkkopalvelut, 15 osp (Haapajärvi)</li> </ul>			O	YHD
Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa <ul style="list-style-type: none"> <li>Taloushallinnon käytännön työtehtävät, 15 osp (Haapajärvi)</li> </ul>			T	YHD
Paikallisesti tarjottava tutkinnon osa, 5-15 osp <ul style="list-style-type: none"> <li>Tuotepohjainen markkinointiviestintä, 15 osp (Haapajärvi)</li> </ul>			T	YHD
<b>Kokouspvm:</b>				

**Ammattiopiston yhteystiedot:** Oulaisten ammattiopisto

**OPS-vastaavan yhteystiedot:** Veikko Honkanen, [veikko.honkanen@jedu.fi](mailto:veikko.honkanen@jedu.fi) puh. 040 592 0142

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinto, asiakaspalvelun ja myynnin sekä talous- ja toimistopalvelujen osaamisalojen **Asiakaspalvelu 30 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla kaupan, palvelualan yrityksen, muun toimialan yrityksen tai julkisen alan asiakaspalvelutehtäviä aidoissa työtilanteissa.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Vaihtoehdot:

Kaupan asiakaspalvelutehtävien hoitaminen.

Palvelualan asiakaspalvelutehtävien hoitaminen.

Julkisyhteisön asiakaspalvelutehtävien hoitaminen.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö toteutetaan työpaikalla, jossa on mahdollista tehdä tutkinnon osaan kuuluvia asiakaspalvelutehtäviä riittävässä laajuudessa.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

Alan opettaja(t)

Työelämän edustaja(t)

em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

## ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
Työn kokonaisuuden hallinta			
	työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa laaditun suunnitelman mukaisesti	työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa joustuen tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavat työvaiheet ja toiset työntekijät
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit	toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit	toimii kustannustehokkaasti ja tuloksellisesti ottaen huomioon käytettävissä olevan ajan ja muut resurssit
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia ja toimii saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan
Työhyvinvoinnista huolehtiminen	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi.	toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	käyttää tutuissa tilanteissa keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä ja materiaaleja turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää keskeisimpiä työ- ja viestintävälineitä sekä materiaaleja turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	valitsee sopivat työ- ja viestintävälineet ja materiaalit sekä käyttää niitä turvallisesti vaihtelevissa työtilanteissa organisaation ja valmistajan ohjeiden mukaisesti

	käyttää ohjattuna työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti.	käyttää työnsä kannalta keskeisiä työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti.	käyttää työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Valmistautuminen	hyödyntää ohjattuna tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää tietoja esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietoaan esim. tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä sekä muista sidosryhmistä
Työympäristöstä huolehtiminen	huolehtii ohjattuna työympäristönsä toimivuudesta	huolehtii työympäristönsä toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon organisaation ohjeet	huolehtii oma-aloitteisesti työympäristönsä toimivuudesta ja viihtyisyydestä ottaen huomioon organisaation ohjeet
	selvittää opastettuna työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia	selvittää työtään koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia	selvittää työyhteisöä koskevat työyhteisön säännöt ja tavan toimia
Palvelutilanteen hoitaminen	palvelee ohjatusti asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet	palvelee asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet	palvelee asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa mukaan lukien haasteelliset asiakastilanteet
	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia tutuissa palvelutilanteissa	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia tavanomaisissa palvelutilanteissa	noudattaa omaa toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia vaihtelevissa palvelutilanteissa
	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät	toimii kuten työnantajan ja työntekijän vastuut ja velvollisuudet sekä alan työ- tai virkasopimukset edellyttävät
	vastaa ohjattuna asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin	vastaa asiakkaan tavanomaisiin, kirjallisiin tiedusteluihin	palvelee asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyteen ja välineeseen sopivaa kieltä
	ottaa vastaa ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta ja sisäisiltä asiakkailta saamia viestejä	ottaa vastaa ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta ja sisäisiltä asiakkailta saamia viestejä oikeille henkilöille ja tahoille	ottaa vastaa ja välittää tarvittaessa edelleen tavanomaisia ulkoisilta ja sisäisiltä asiakkailta saamia viestejä oikeille henkilöille ja tahoille huomioiden asian tärkeyden ja kiireellisyyden
	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa
Toimistotehtävien hoitaminen	tuottaa ohjattuna organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen	tuottaa organisaation ohjeistuksen mukaisia tavanomaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen	tuottaa itsenäisesti organisaation ohjeistuksen mukaisia asiakirjoja työvälineohjelmia hyödyntäen

	tekee palvelutilanteessa usein toistuvat laskutoimitukset	tekee palvelutilanteessa tavanomaiset laskutoimitukset	tekee palvelutilanteen edellyttämät laskutoimitukset
	osallistuu ohjattuna raporttien ja tilastojen laadintaan	laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyviä raportteja, tilastoja ja tilityksiä	laatii organisaation ohjeiden mukaan työhönsä liittyvät tilitykset, raportit ja tilastot sekä hoitaa niiden ylläpidon
	käsittelee ohjatusti asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja organisaation ohjeistusten mukaisesti varmistaen toimivansa oikein	käsittelee, säilyttää ja hävittää asiakirjoja itsenäisesti tai organisaation ohjeistusten mukaisesti
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa sekä rekistereiden ylläpidossa tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Toiminnan kannattavuuden selvittäminen	osallistuu ohjatusti työyhteisönsä tuottojen ja kustannusten selvittämiseen	selvittää ryhmän jäsenenä työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä erilaisia katteita	selvittää työyhteisönsä tuottoja ja kustannuksia sekä katteita annettujen valtuuksien mukaisesti
Kielitaidon hallinta suomenkielisillä (muu kielitausta kts tutkinnon perusteet) Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinnon asiakaspalvelun ja myynnin sekä talous- ja toimistopalvelujen osaamisalojen **Kaupan palvelu ja myynti 30 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla kaupan tai muun soveltuvan toimialan yrityksen palvelu- ja myyntitehtäviä. Ammattiosaamisen näyttö annetaan työssäoppimisjakson viimeisten viikkojen aikana ja sitä täydennetään tarvittaessa oppilaitoksessa.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Palvelu- ja myyntitilanteen hoitaminen omalla tuotevastuualueella.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö toteutetaan työpaikalla, jossa on mahdollista tehdä tutkinnon osaan kuuluvia palvelu- ja myyntitehtäviä riittävässä laajuudessa. Tarvittaessa näyttöä täydennetään oppilaitoksessa.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

## ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistele tyotehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistele tyotehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistele tyotehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
	tekee ohjattuna tyotehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee tyotehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee tyotehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	edistää ohjattuna asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvoinnista huolehtiminen	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi	toimii terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	kehittää itsenäisesti monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
	toimii ohjattuna työyhteisön työhyvinvointia edistävästi	toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi	toimii työssään työyhteisön työhyvinvointia edistävästi
Ammattialan yritys-toiminnan arviointi	selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia	selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
	arvioi ohjattuna alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä	arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä	arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan kanssa
Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi		selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia	arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan.



2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
	valmistelee ohjattuna kaupan palvelutyön ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon	valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon	valmistelee kaupan palvelun ja myynnin edellyttämät työvälineet, kuten palvelu- tai kassapisteen käyttökuntoon
			toimii palvelupisteen ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaisesti
	käyttää turvallisesti kaupan töiden keskeisimpiä työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä itselleen tutuissa työtilanteissa	käyttää turvallisesti kaupan töiden työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä työtehtäviensä tavanomaisissa tilanteissa	käyttää turvallisesti kaupan työvälineitä, kuten tavaratäydennykseen ja tilaamiseen liittyviä tieto- ja viestintätekniisiä apuvälineitä vaihtelevissa tilanteissa
	sulkee ohjattuna palvelu- tai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät lopetustyöt	sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee siihen liittyvät tavanomaiset lopetustyöt	sulkee palvelu- tai kassapisteen ja tekee huolellisesti kaikki siihen liittyvät lopetustyöt
	toimii ohjatusti kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti.	toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti.	toimii kaupan ympäristöohjeiden mukaisesti ja kehittää toimintatapojaan yrityksessä sovittujen toimintatapojen ja työmenetelmien mukaisiksi.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Valmistautuminen	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
	ohjattuna noudattaa kaupan liikeyrityksen mukaista palvelu- ja myyntikonseptia	noudattaa kaupan liikeyrityksen mukaista palvelu- ja myyntikonseptia	noudattaa kaupan liikeyrityksen mukaista palvelu- ja myyntikonseptia vaihtelevissa tilanteissa
	toimii ohjattuna sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation liikeyrityksen ja sovittujen käyttäytymistapojen mukaisesti
	selvittää ohjattuna ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita	selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita	selvittää oman ammattialansa yleisen yritystoiminnan rakenteen sekä kehityssuuntia sekä ammattialansa tyypillisiä yhteistyökumppaneita
	etsii ohjattuna tietoja vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja hakee tietoa vastuualueensa tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietoaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä
	arvioi opastettuna kestävän kehityksen mukaisia ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä	arvioi kestävän kehityksen mukaisia taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä	arvioi kestävän kehityksen mukaisia sosiaalisia, taloudellisia ja ympäristöratkaisuja yrityksen kilpailutekijänä
			välittää asiayhteyksiin liittyvissä tilanteissa vastuualueeseensa liittyvää tietoa muille kaupassa työskenteleville
Tuotevastuualueen hoito	osallistuu ohjattuna tuotevastuualueensa	hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan	hoitaa tuotevastuualuettaan tuoteryhmän ja kaupan

	hoitamiseen	ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden mukaisesti	ohjausjärjestelmien sekä muiden ohjeiden ja suunnitelmien mukaisesti
	vastaanottaa ohjattuna tuotteet ja pyytää apua ongelmatilanteissa	vastaanottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ohjeiden mukaan	vastaanottaa tuotteet ja toimii ongelmatilanteissa yrityksen ja tavarantoimittajan ohjeiden mukaan
	kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten ohjeiden mukaan	kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan	kunnostaa tuotteet ja laittaa ne esille myyntiä varten hyllytilanteen mukaan
			huolehtii myymälässä esillä olevien tuotteiden riittävydestä menekin ja varastotilanteen mukaan
	laskee ohjattuna tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita	laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita	laskee tuotteen tai palvelun arvonlisäverollisen hinnan noudattaen annettuja hinnoitteluperiaatteita
	tekee ohjattuna säännösten mukaiset hintamerkinnot ja muun asiakasinformaation	tekee säännösten mukaiset hintamerkinnot ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation	tekee oma-aloitteisesti säännösten mukaiset hintamerkinnot ja yrityksen ohjeiden mukaisesti muun asiakasinformaation
	osallistuu ohjattuna tavarantoimituksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti	osallistuu tavarantoimituksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti	osallistuu tilauksiin ja palautuksiin kaupan toimintatapojen ja ohjeiden mukaisesti
			toimii valtuuksiensa mukaisesti yhteistyössä tilaus-toimitusketjun eri osapuolten kanssa
	estää ohjattuna hävikin syntymistä	estää hävikkiä yrityksen ohjeiden mukaisesti	toimii aktiivisesti estääkseen hävikin syntymistä, esimerkiksi reagoimalla hitaasti liikkuviin tai myymättömiin tuotteisiin
			ryhtyy toimenpiteisiin havaitessaan tuotteiden menekin vähenevän
	ohjattuna osallistuu kampanjojen ja esillepanojen toteutukseen	toteuttaa ryhmän jäsenenä kampanjoita ja esillepanoja kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti	hoitaa suunnitelman mukaisten kampanjojen ja esillepanojen toteutuksen kaupan ohjeiden ja yleisten säännösten mukaisesti
	pitää oman palvelupisteensä siistinä	huolehtii myymälän siisteydestä ohjeistuksen mukaisesti	huolehtii aktiivisesti myymälän siisteydestä
Asiakaspalvelu ja myynti	esittelee ja tarjoaa asiakkaalle tuotevalikoiman tuttuja tuotteita tai palveluja	kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta	kartoittaa asiakkaan tarpeet ja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja tuotevalikoimasta
			tekee lisämyyntiä aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti
	opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä kaupan konseptin mukaisesti	opastaa asiakasta tuotevalikoiman keskeisimpien tuotteiden tai palvelujen käytössä asiakkaan tarpeiden ja kaupan konseptin mukaisesti	opastaa asiakasta tuotteen tai palvelun käytössä hänen erilaisten tarpeidensa ja kaupan konseptin mukaisesti
	toimii kaupan tavanomaisissa asiakastilanteissa	esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan,	esiintyy vakuuttavasti ja sopeuttaa esiintymisensä erilaisiin asiakastilanteisiin

	yrittävän, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla	tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla	yrittävän, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä ja myyntitilanteeseen vaikuttavia asiakkaan ja myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määritteleviä säädöksiä ja sopimuksia
	tekee myyntitilanteen edellyttämät usein toistuvat laskutoimitukset	tekee myyntitilanteen edellyttämät tavanomaiset laskutoimitukset	tekee myyntitilanteen edellyttämät laskutoimitukset
	ohjaa asiakkaan vastuuhenkilön puheille keskustelemaan maksuehdoista ja -tavoista	päätää kaupan ja esittelee maksuehdot ja -tavat	päätää kaupan ja neuvottelee omien valtuuksiensa mukaisesti maksuehdot ja -tavat
	toimii ohjattuna kassalla	käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan tavanomaisissa tilanteissa	käyttää kassaa huolellisesti ohjeiden mukaan myös vaihtelevissa tilanteissa
	tiedustelee mahdollista kanta-asiakkuutta	esittelee mahdollista kanta-asiakkuutta	myy mahdollista kanta-asiakkuutta
	tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten	tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten	tekee sovitut ja kaupan ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa palvelutilanteissa, esimerkiksi päivittää asiakastiedot laskutusta tai toimitusta varten
	ottaa ohjeiden mukaan vastaan asiakaspalautetta ja välittää tiedon siitä eteenpäin sovitulla tavalla	hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti	hoitaa asiakaspalautteita ohjeiden mukaisesti
			osallistuu reklamaatioiden hoitamiseen ohjeiden mukaisesti
Myyntien kehityksen seuranta	osallistuu ryhmän jäsenenä myyntien kehittämisen seurantaan	seuraa myyntien kehittymistä ja osallistuu ryhmän jäsenenä myyntien kehittämiseen	seuraa säännöllisesti myyntien kehittymistä ja tekee aloitteita myyntien määrän ja kannattavuuden kehittämiseksi
	seuraa ohjatusti myyntien raporteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja	seuraa myyntien raporteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja	seuraa ja tulkitsee myyntien raporteja ja kannattavuuden keskeisiä tunnuslukuja
		osallistuu rakentavasti palvelupisteensä asiakaspalvelun ja myyntien kehittämiseen	esittää aktiivisesti ja rakentavasti kaupan asiakaspalvelun ja myyntien kehittämiseen liittyviä mielipiteitään ja ideoitaan
		hakee yhteistyössä tietoa tuotteiden tai palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella	hakee itsenäisesti tietoa ja tuotteiden ja palveluiden kehittämisen tarpeesta esimerkiksi toimintaympäristön muutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella
Kielitaidon hallinta suomenkielisillä (muut kielet kts tutkinnon perusteet)  Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.

4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
	noudattaa vuorovaikutustilanteisiin annettuja ohjeita toimiessaan omassa työyhteisössään	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omassa oppimis- tai työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo rakentavasti esille erilaisia näkökantoja
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinnon asiakaspalvelun ja myynnin sekä talous- ja toimistopalvelujen osaamisalan **Asiakkuuksien hoito 30 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Ammattiosaamisen näyttö:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla kaupan tai muun soveltuvan toimialan yrityksen asiakkuuksien hoito- ja myyntitehtäviä. Ammattiosaamisen näyttö annetaan työssäoppimisjakson viimeisten viikkojen aikana ja sitä täydennetään tarvittaessa oppilaitoksessa.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Asiakkuuksien hoito, seuranta ja kehittäminen kaupan alalla.  
Asiakkuuksien hoito, seuranta ja kehittäminen palvelualalla.  
Asiakkuuksien hoito, seuranta ja kehittäminen yrityksille suuntautuvassa myynnissä.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö toteutetaan työpaikalla, jossa on mahdollista tehdä tutkinnon osaan kuuluvia asiakkuuksien hoito- ja myyntitehtäviä riittävässä laajuudessa. Tarvittaessa näyttöä täydennetään oppilaitoksessa.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyys on sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

<b>ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA</b>			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
<b>ARVIOINNIN KOHDE</b>	<b>ARVIOINTIKRITERIT</b>		
1. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pitkäjänteisesti, oma-aloitteisesti ja itsenäisesti oman toimenkuvansa tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti
	edistää ohjatusti työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvoinnista huolehtiminen	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T 1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	ylläpitää ohjattuna organisaation asiakastietoja	ylläpitää ja käyttää asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan suunnitellessaan	ylläpitää ja käyttää monipuolisesti asiakastietoja organisaation ohjeiden mukaan

		asiakaskohtaisia toimenpiteitä	suunnitellessaan asiakaskohtaisia toimenpiteitä
	käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna	hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä	hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
	hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa annetuista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä	hankkii työhönsä liittyvää tietoa soveltuvista tietolähteistä käyttäen soveltuvia tiedonhankintavälineitä	hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tietolähteistä hyödyntäen monipuolisia tiedonhankintavälineitä
		arvioi työryhmänsä jäsenten kanssa hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta	arvioi itsenäisesti hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta ja luotettavuutta
	käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa	käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa	käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon asiakkaiden ja sidosryhmien jäsenten kanssa
	käyttää ohjattuna työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia.	käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia sujuvasti.	käyttää työssään monipuolisesti käytössä olevia toimisto- ja sovellusohjelmia
			kehittää työvälineiden hyödyntämistä omassa työssään.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T 1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakkuuksien hoitaminen	noudattaa ohjatusti yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa	noudattaa yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa	noudattaa vaihtelevissa tilanteissa yrityksen liikeidean tai organisaation palvelukonseptin mukaista käyttäytymistä mukaan lukien oma ulkoasunsa
	osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan yhdessä kokeneen työtoverin kanssa	osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan ohjeiden mukaisesti	osallistuu uusien asiakkaiden hankintaan hyödyntäen organisaation palvelukonseptia ja olemassa olevia rekistereitä
	osallistuu asiakkuuksien hoitamiseen ohjeiden mukaisesti	ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti	ylläpitää asiakassuhdetta asiakkuussuunnitelman mukaisesti ja arvioi asiakassuhteen kannattavuutta
	laatii ohjattuna myynti- tai palvelusuunnitelmia	laatii myynti- tai palvelusuunnitelmia	laatii itsenäisesti myynti- tai palvelusuunnitelman kannattavuuden huomioiden
	laatii ohjattuna myynti- tai palvelusuunnitelmia	laatii myynti- tai palvelusuunnitelmia	laatii itsenäisesti myynti- tai palvelusuunnitelman kannattavuuden huomioiden
	seuraa ohjattuna myyntibudjetin toteutumista tai palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia	seuraa myyntibudjetin toteutumista tai palvelun tuottamiseen liittyviä kustannuksia	osallistuu myyntibudjetin laatimiseen ja seuraa sen toteutumista tai osallistuu palvelun tuottamisen budjettiin ja kustannusten seurantaan
	suunnittelee ohjattuna käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille tavoitteita	suunnittelee käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille tavoitteita	suunnittelee järjestelmällisesti käytännön myynti- tai palvelutyötään ja asettaa sille määrällisiä ja laadullisia tavoitteita

	hyödyntää ja päivittää ohjattuna työssään tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää työtään varten tietojaan tuotteista, palveluista, kilpailutilanteesta, kampanjoista ja asiakasryhmistä	hyödyntää ja päivittää jatkuvasti tietojaan tuotteista, palveluista, markkinoista, kilpailutilanteesta ja kampanjoista kehittääkseen myyntityötään
		toimii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita	toimii tavoitteellisesti asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden yhteyshenkilönä noudattaen yrityksensä tai organisaationsa ohjeita
	huolehtii ohjattuna siitä, että asiakkaille tarkoitettu aineisto tai informaatio on heidän saatavillaan	huolehtii siitä, että asiakkaille tarkoitettu informaatio on ajantasaista ja heidän saatavillaan	huolehtii asiakkaille tarkoitettun informaation saatavuudesta ja ajantasaisuudesta sekä tiedottaa havaitsemistaan puutteista
Myynti ja palvelu	hankkii ohjattuna asiakastarpeeseen liittyvää tietoa	hankkii asiakastarpeeseen liittyvää tietoa	hankkii aktiivisesti ja monipuolisesti asiakastarpeeseen liittyvää tietoa
	sopii ohjattuna asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	sopii asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	sopii tavoitteellisesti asiakaskäyntejä organisaation ohjeiden ja omien tavoitteiden mukaisesti
	esiintyy tavanomaisissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan ja tilanteen edellyttämällä tavalla	esiintyy erilaisissa asiakastilanteissa luontevasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla	esiintyy vaihtelevissa asiakastilanteissa luontevasti ja vakuuttavasti yrityskuvan, tilanteen ja asiakkaan edellyttämällä tavalla
	osallistuu tavanomaiseen myynti- tai palveluneuvotteluun organisaation ohjeiden mukaisesti	hoitaa tavanomaisen myynti- tai palveluneuvottelun organisaation ohjeiden mukaan	hoitaa vaihtelevat myynti- ja palveluneuvottelut itsenäisesti ja tavoitteellisesti ottaen huomioon asiakkaan kokonaistilanteen
	palvelee tutuissa tilanteissa asiakkaita myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä	palvelee asiakkaita tavanomaisissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä	palvelee asiakkaita vaihtelevissa tilanteissa myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä
	noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa työhönsä liittyviä säädöksiä ja sopimuksia
	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia	noudattaa asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa yrityksen tietoturvaan liittyviä ohjeistuksia
Tarjouksen teko tai palveluratkaisun tekeminen	osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun laadintaan	laatii ryhmän jäsenenä jäsenellyn ja perustellun tarjouksen tai palveluratkaisun	laatii valtuuksiensa mukaan jäsenellyn, perustellun tarjouksen tai palveluratkaisun ottaen huomioon yrityksen tai organisaation tavoitteet
	osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun hinta- tai kustannuslaskelman tekoon	laskee ohjeiden mukaan tarjouksen tai palveluratkaisun hinnan	laskee ohjeiden mukaan tarjouksen tai palveluratkaisun hinnan ja perustelee sen
	osallistuu tarjouksen tai palveluratkaisun esittelyyn	osallistuu asiakkaan	laatii asiakkaan hyötyjä havainnollistavan, yrityksen



	olemassa olevaa aineistoa hyödyntäen	hyötyjä havainnollistavan, yrityksen tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen laadintaan	tai organisaation ohjeistuksen mukaisen esityksen
Jälkitoimien hoitaminen	tekee ohjattuna sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tutuissa tilanteissa	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet tavanomaisissa tilanteissa	tekee sovitut ja organisaation ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet vaihtelevissa tilanteissa sekä hoitaa yhteydenpidon asiakkaaseen
	osallistuu ohjattuna mahdollisten rekламаatioiden käsittelyyn	osallistuu mahdollisten rekламаatioiden käsittelyyn	käsittelee mahdollisia rekламаatioita valtuuksiensa mukaisesti
Myynti- ja palvelutyön seuranta	raportoi ohjattuna myynti- tai palvelutyönsä tuloksista	raportoi organisaation ohjeiden mukaisesti myynti- tai palvelutyönsä tuloksista	raportoi organisaation ohjeiden mukaisesti myynti- tai palvelutyönsä tuloksista
	osallistuu ohjattuna myynti- tai seurantaraporttien tulkintaan ja tulosten seurantaan	tulkitssee myynti- tai seurantaraportteja ja seuraa tulosten kehittymistä ryhmän jäsenenä	tulkitssee ja arvioi myynti- tai seurantaraportteja ja seuraa tulosten kehittymistä sekä tekee kehittämisehdotuksia
Kielitaidon hallinta suomenkielisillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T 1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinnon asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan **Visuaalinen myyntityö 30 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla myymälässä visuaalisessa myyntityössä. Myymälän visuaalisen markkinoinnin tulee olla suunniteltua ja ohjeistettua toteutustyötä varten. Esillepano tai kampanja toteutetaan myymälätilan osastolla. Se voi olla seinälle tai lattialla oleviin kalusteisiin tehtävä esillepano. Esillepano tehdään ohjeistuksen pohjalta. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Opiskelija toteuttaa esillepanon myyntityössä.  
Opiskelija toteuttaa mainoskampanjan.  
Opiskelija toteuttaa asiakaskyselyn.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

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

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.  
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

<b>ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA</b>			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
<b>ARVIOINNIN KOHDE</b>	<b>ARVIOINTIKRITEERIT</b>		
1. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
	työskentelee ohjatusti päivittäisen työajan puitteissa	suunnittelee päivittäisen työajan jakamisen eri työtehtävien välillä	suunnittelee itsenäisesti päivittäisen työajan jakamisen eri työtehtävien välillä
			tekee työtehtävät tarvittaessa tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjattuna yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti	työskentelee yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti	työskentelee sujuvasti ja yrityksen laatutavoitteiden mukaisesti
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työvälineiden ja menetelmien käyttö	käyttää ohjatusti visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää itsenäisesti visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia
	käyttää ohjattuna tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota	käyttää tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota	soveltaa tekstin asettelun ja typografian perustietopohjaa ja yrityksen ohjeita tuottaessaan asiakasinformaatiota
	hyödyntää ohjattuna kalusteiden ominaisuuksia	hyödyntää kalusteiden ominaisuuksia	hyödyntää kalusteiden ominaisuuksia ja löytää uusia käyttötarkoituksia
Materiaalin hallinta	käyttää ohjattuna materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön	käyttää materiaaleja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön	käyttää materiaaleja monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon uusintakäytön
	käyttää ohjattuna graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa.	käyttää graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa.	hyödyntää monipuolisesti graafista materiaalia esillepanossa tai kampanjassa.

3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Esillepanon tai kampanjan toteuttaminen	laittaa esille kokonaisuuden tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta	laittaa esille vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta	laittaa esille elämyksellisiä, vaihtoehtoisia kokonaisuuksia tuotteesta, tuoteryhmästä tai palvelusta
		soveltaa käyttöyhteysperiaatetta	soveltaa käyttöyhteysperiaatetta
	hakee ohjattuna tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä	hakee tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä	hakee monipuolisesti tietoa eri kohderyhmistä ja hyödyntää sitä
	soveltaa ohjattuna visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa	soveltaa visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa	soveltaa itsenäisesti ja monipuolisesti visuaalisen myyntityön esillepanotekniikkaa
Esillepanon tai kampanjan ylläpito ja seuranta	havainnoi ohjattuna esillepanon tai kampanjan ilmettä	seuraa esillepanon tai kampanjan ilmettä ohjeiden mukaisesti	seuraa oma-aloitteisesti esillepanon tai kampanjan ilmettä yrityksen tavoitteiden mukaisesti ja tekee kehittämisehdotuksia
	laittaa ohjattuna myynti- tai esittely-ympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä	laittaa myynti- tai esittely-ympäristön kuntoon ja ylläpitää sitä	laittaa myynti- tai esittely-ympäristön kuntoon ja kehittää sitä
Asiakasinformaation tuottaminen	tuottaa ohjattuna esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota	tuottaa esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota	tuottaa monipuolisesti esillepanon tai kampanjan mukaista asiakasinformaatiota
	hahmottaa ohjattuna asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen.	hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen.	hahmottaa asiakasinformaation suhteen esillepanon tai kampanjan kokonaisuuteen ja tekee kehittämisehdotuksia.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmaratkaisu	arvioi ohjattuna työtään ja muuttaa työskentelytapojaan	arvioi työtään ja muuttaa työskentelytapojaan	arvioi itsenäisesti työtään ja kehittää työskentelytapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	noudattaa saamiaan ohjeita esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta	keskustelee esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta	keskustelee ja neuvottelee esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja	toimii yrityksen arvojen mukaisesti ja noudattaa annettuja eettisiä ohjeita, sopimuksia ja säädöksiä sekä aikatauluja
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden	noudattaa työyhteisön ohjeita ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten ja työympäristön turvallisuuden
	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia työvälineitä ja työmenetelmiä	varmistaa työvälineiden ja materiaalien turvallisuuden	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	työskentelee pääsääntöisesti ergonomisesti.	työskentelee ergonomisesti.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinto, asiakaspalvelun ja myynnin sekä talous- toimistopalvelujen osaamisalojen, **Talouspalvelut 30 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Ammattiosaamisen näyttö:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla palveluyrityksen, kaupan, muun toimialan yrityksen tai julkisen alan talouspalvelutehtäviä. Ammattiosaamisen näyttö annetaan työssäoppimisjakson viimeisten viikkojen aikana ja sitä täydennetään tarvittaessa oppilaitoksessa.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Talouspalvelutehtävien hoitaminen.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö toteutetaan ensisijaisesti työpaikalla, jossa on mahdollista tehdä tutkinnon osaan kuuluvia talouspalvelutehtäviä riittävässä laajuudessa. Tarvittaessa näyttöä täydennetään oppilaitoksessa.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- ( ) Alan opettaja(t)
- ( ) Työelämän edustaja(t)
- (X) em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

## ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatuksi yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
			tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatuksi asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja tulokellisesti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Työmenetelmien ja välineiden käyttö	käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia
	tulostaa vain tarvittavat tulosteet	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään muun muassa paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen mukaisen säästeliään käytön
	käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja

	huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	organisaation ohjeiden mukaisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Talouspalvelujen osa-alueen hoitaminen	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta dokumenttien ja tositteiden käsittelystä
	noudattaa ohjattuna ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita	noudattaa ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita	soveltaa ajantasaisia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita
	valmistelee ohjattuna dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten	valmistelee toimiston tavanomaisissa tilanteissa dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti	valmistelee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti dokumentit tai tositteet käsittelyä (tarkastusta, hyväksyntää ja kirjausta) varten organisaation ohjeiden mukaisesti
	tarkistaa ohjattuna tietojen oikeellisuuden	tarkistaa toimiston tavanomaisissa tilanteissa tietojen oikeellisuuden	tarkistaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti tietojen oikeellisuuden ja päivittää tarvittaessa rekisterissä olevia tietoja
	noutaa, lähettää ja siirtää ohjattuna tiedostoja	noutaa, lähettää ja siirtää tiedostoja toimiston tavanomaisissa tilanteissa	noutaa, lähettää ja siirtää tiedostoja vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa
	laskee ja kirjaa ohjattuna tavanomaiset tapahtumat	laskee ja kirjaa tavanomaiset tapahtumat	laskee ja kirjaa itsenäisesti tavanomaiset tapahtumat
	tulkitsee ohjattuna tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä	tulkitsee tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä	tulkitsee itsenäisesti tuloslaskelman ja taseen sisältöä tavanomaisten liiketapahtumien laajuudessa käyttäen tietolähteitä
Kielitaidon hallinta suomenkielisillä (muu kielitausta kts tutkinnon perusteet)	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.
Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa			
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml.	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml.	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta

	tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.



## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinto, asiakaspalvelun ja myynnin sekä talous- toimistopalvelujen osaamisalojen **Toimistopalvelut 30 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

### **Ammattiosaamisen näyttö:**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla yksityisessä yrityksessä tai julkisen alan työpaikalla toimistopalvelutehtäviä. Ammattiosaamisen näyttö annetaan työssäoppimisjakson viimeisten viikkojen aikana ja sitä täydennetään tarvittaessa oppilaitoksessa.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Toimistopalvelutehtävien hoitaminen.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö toteutetaan ensisijaisesti työpaikalla, jossa on mahdollista tehdä tutkinnon osaan kuuluvia toimistopalvelutehtäviä riittävässä laajuudessa. Tarvittaessa näyttöä täydennetään oppilaitoksessa.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustaja(t)
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

## ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistele tyotehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistele tyotehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistele tyotehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
			tekee tyotehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	varmistaa toimivansa valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja tulokellisesti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi		selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia	arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
Ammattialan yritystoiminnan arviointi	selvittää opastettuna organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
			arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä

			asiantuntijaverkoston kanssa.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työvälineiden ja -menetelmien käyttö	käyttää ohjattuna toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston työvälineitä, viestintävälineitä ja sovellusohjelmia
	asioi sähköisesti verkkoympäristössä	asioi sähköisesti verkkoympäristössä	asioi sähköisesti verkkoympäristössä
	käyttää ohjattuna työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä	käyttää työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä	käyttää itsenäisesti työssään asiakirjahallinnan järjestelmiä
	tulostaa vain tarvittavat tulosteet	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoit työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön
	käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Asiakirjatuotannon hoitaminen	tekee ohjattuna standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla	tekee toimiston tavallisissa tilanteissa standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla	tekee vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa standardin mukaisia asiakirjoja organisaation ohjelmilla
	järjestää ohjattuna arkistoitavan materiaalin	järjestää toimiston tavallisissa tilanteissa arkistoitavan materiaalin	järjestää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti arkistoitavan materiaalin
	arkistoi ohjattuna asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee ohjattuna asiakirjoja arkistosta	arkistoi toimiston tavallisissa tilanteissa asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee asiakirjoja arkistosta organisaation ohjeiden mukaisesti	arkistoi oma-aloitteisesti asiakirjoja ja tositteita säilytysaikoja noudattaen ja hakee oma-aloitteisesti asiakirjoja arkistosta organisaation ohjeiden mukaisesti
	merkitsee ohjattuna arkistoidun materiaalin	merkitsee arkistoidun materiaalin organisaation ohjeiden mukaisesti	merkitsee arkistoidun materiaalin täsmällisesti ja loogisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
			ottaa tarvittavat varmuuskopiot
	avustaa arkistoitujen asiakirjojen tai tositteiden hävittämisessä kestävä kehityksen periaatteet huomioon ottaen	hävittää erikseen määriteltäviä, arkistoituja asiakirjoja tai tositteita organisaation ohjeistuksen mukaisesti kestävä kehityksen periaatteet huomioon ottaen	hävittää arkistoituja asiakirjoja tai tositteita organisaation ohjeistuksen mukaisesti kestävä kehityksen periaatteet huomioon ottaen
	hoitaa opastettuna sähköistä arkistoa	hoitaa sähköistä arkistoa	hoitaa sähköistä arkistoa ja opasta sen käytössä
Sähköinen ja kirjallinen viestintä	hoitaa ohjattuna postin ja sähköpostien käsittelyn	hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa postin ja sähköpostien käsittelyn	hoitaa vaihtelevissa ja uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti postin ja sähköpostien käsittelyn

		organisaation ohjeiden mukaisesti	organisaation ohjeiden mukaisesti
Puhelinpalvelu	hoitaa ohjattuna puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät	hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät	hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa puhelinpalvelua ja ottaa huomioon ystävällisyyden, tilanteeseen ja välineeseen soveltuvan puhekielen sekä organisaation palveluperiaatteet ja viestintäjärjestelmät
Kokouksen tai asiakastilaisuuden järjestäminen	avustaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun järjestelyissä: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen lähettämisen	hoitaa organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen lähettämisen, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet	hoitaa itsenäisesti organisaation kokouksen, palaverin tai neuvottelun: esimerkiksi kopioinnin, kutsujen laadinnan ja lähettämisen, muistion, pöytäkirjan, tilan, tarjoilun, materiaalit, välineet
Matkajärjestelyjen tekeminen	avustaa matkajärjestelyissä	hoitaa toimiston tavanomaisia matkaan liittyviä järjestelyjä: matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat	hoitaa itsenäisesti matkaan liittyviä järjestelyjä: matkat, majoitus, matkaan sisältyvät asiakirjat
Rekisterien, tilastojen ja raporttien laadinta, ylläpito ja muokkaaminen	hoitaa ohjattuna asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja	hoitaa toimiston tavallisissa tilanteissa asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja organisaation ohjeiden mukaisesti	hoitaa vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa asiakasrekistereitä, tilastoja tai raportteja organisaation ohjeiden mukaisesti
Toimistotyövälineiden ja tietoteknisten ohjelmien käytön opastus	opastaa tutuissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä	opastaa tavallisissa tilanteissa toimistotyövälineiden käytössä	opastaa itsenäisesti toimistotyövälineiden käytössä
	opastaa tutuissa tilanteissa tavanomaisia ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä)	opastaa tavallisissa tilanteissa niiden käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä)	opastaa itsenäisesti ohjelmien käytössä (työvälineohjelmia A-ajokorttitasoisesti, taloushallinnon ohjelmia, kulunvalvonta- ja kalenteriohjelmia, ajan- ja tilojenvarausjärjestelmiä)
Toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta huolehtiminen	vastaa ohjattuna tavanomaisten toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta	vastaa toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta	vastaa itsenäisesti toimistoteknisten laitteiden toimivuudesta hoitaen poikkeustilanteet valtuuksiensa mukaisesti
Kielitaidon hallinta suomenkielisin kielillä Kielitaidon hyödyntäminen asiakaspalvelussa	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen

			mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

<b>AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA</b>
Liiketalouden perustutkinnon talous- ja toimistopalvelujen osaamisalan <b>Kirjanpito 30 osp</b> tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.
<b>NÄYTÖN KUVAUS</b>
Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä. Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tekemällä kuukausittaista kirjanpitoa toimistoympäristössä.
<b>NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA</b>
Yrityksen kuukausittaisen kirjanpidon hoitaminen.
<b>NÄYTTÖYMPÄRISTÖ</b>
Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan työpaikalla tai oppilaitoksessa.
<b>NÄYTÖN ARVIOIJAT</b>
Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin. Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät  <input type="checkbox"/> Alan opettaja(t) <input type="checkbox"/> Työelämän edustajat <input checked="" type="checkbox"/> em yhdessä  Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

<b>ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA</b>			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
<b>ARVIOINNIN KOHDE</b>	<b>ARVIOINTIKRITERIT</b>		
1. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
			tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii organisaation laatu- ja kestävä kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja tulokellisesti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
Osaamisen tuotteistamismahdollisuuksien arviointi		selvittää osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia	arvioi osaamisensa tuotteistamismahdollisuuksia
Ammattialan yritystoiminnan arviointi	selvittää opastettuna organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.	selvittää organisaation tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
			arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä

			asiantuntijaverkostojen kanssa.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työvälineiden ja -menetelmien käyttö	käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia	käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon työvälineitä ja sovellusohjelmia
	tulostaa vain tarvittavat tulosteet	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön periaatteita	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoi työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävä kehityksen mukaisen säästeliään käytön
	käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Kuukauden kirjanpidon hoitaminen	järjestää ohjattuna tositteet kirjaamista varten	järjestää toimiston tavanomaisissa tilanteissa tositteet kirjaamista varten organisaation ohjeiden mukaisesti	järjestää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa oma-aloitteisesti tositteet kirjaamista varten organisaation ohjeiden mukaisesti
	kirjaa ohjattuna tavanomaiset tulot, menot ja rahoitustapahtumat	kirjaa tavanomaiset tulot, menot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisuerät	kirjaa itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tulot, menot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisuerät
		avustaa kuukauden lopussa rahatilien ja velka- ja saamistilien saldojen täsmäytyksissä	täsmäyttää itsenäisesti kuukauden lopussa rahatilien ja velka- ja saamistilien saldot
	tarkistaa ohjattuna kausiveroilmoituksen oikeellisuuden	laatii kausiveroilmoituksen tai tarkistaa kausiveroilmoituksen oikeellisuuden	laatii itsenäisesti ja oma-aloitteisesti kausiveroilmoituksen tai tarkistaa kausiveroilmoituksen
		tulostaa kirjanpidon raportit organisaation ohjeiden mukaisesti	tulostaa itsenäisesti kirjanpidon raportit organisaation ohjeiden mukaisesti
Laskentakaudelle kuuluvien tulojen ja menojen kohdistaminen	kirjaa ohjatusti varaston muutoksen	laskee ja kirjaa varaston muutoksen organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti	laskee ja kirjaa itsenäisesti varaston muutoksen organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti
	kirjaa ohjattuna pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset.	laskee ja kirjaa pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti.	laskee ja kirjaa itsenäisesti pysyvien vastaavien rakennusten ja kaluston arvonalentumiset organisaation arvostamis- ja jaksotusperiaatteiden mukaisesti.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja



			löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinto, **Toiminnan kannattavuuden suunnittelu 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Ammattiosaamisen näyttö:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla yksityisessä yrityksessä tai julkisen alan työpaikalla operatiivisen laskentatoimen tehtäviä. Ammattiosaamisen näyttö annetaan työssäoppimisjakson lopussa ja sitä täydennetään tarvittaessa oppilaitoksessa. Mikäli työssäoppimispaikassa ei ole mahdollista tehdä operatiivisen laskentatoimen tehtäviä riittävässä laajuudessa, annetaan näyttö oppilaitoksessa.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Operatiivisen laskentatoimen tehtävissä toimiminen.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö toteutetaan työpaikalla, jossa on mahdollista tehdä tutkinnon osaan kuuluvia operatiivisen laskentatoimen tehtäviä. Tarvittaessa näyttöä täydennetään tai se annetaan kokonaan oppilaitoksessa.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päyttävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustaja(t)
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

## ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T 1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
			tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja tuloksellisesti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T 1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja -välineiden hallinta	käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia	käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia	käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia
	käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti
	käyttää ohjattuna kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskenta-ohjelmaa	käyttää kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskenta-ohjelmaa tai organisaation sovellusohjelmaa.	käyttää itsenäisesti kustannusten laskennassa, hinnoittelussa tai budjetoinnissa taulukkolaskenta-ohjelmaa

	tai organisaation sovellusohjelmaa.		tai organisaation sovellusohjelmaa.
3. Työn perustana oleva tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T 1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Kustannusten laskeminen	laskee ohjattuna tuotteen aiheuttamat kustannukset	laskee tavallisessa tilanteessa tuotteen aiheuttamat kustannukset	laskee tuotteen aiheuttamat kustannukset
Tuotteen hinnoittelu	laskee ohjattuna tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteen mukaisesti	laskee tavallisessa tilanteessa tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteen mukaisesti	laskee tuotteen arvonlisäverollisen myyntihinnan euromääräisen ja prosentuaalisen katetavoitteen mukaisesti vaihtelevissa tilanteissa
Budjetointiprosessiin osallistuminen	osallistuu ohjattuna budjetointiprosessiin: osatai pääbudjettien laadintaan	osallistuu budjetointiprosessiin: osatai pääbudjettien laadintaan	osallistuu aktiivisesti budjetointiprosessiin: osabudjettien, pääbudjettien tai tase-ennusteen laadintaan
Toteutuman vertailu budjettiin	vertaa ohjattuna toteutumaa budjettiin ja laskee budjettierot.	vertaa toteutumaa budjettiin ja laskee euromääräiset ja prosentuaaliset budjettierot.	vertaa toteutumaa budjettiin sekä laskee ja selvittää euromääräisiä ja prosentuaalisia budjettieroja.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T 1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinto, asiakaspalvelun ja myynnin sekä talous- ja toimistopalvelujen osaamisalojen, **Palveluyrityksen markkinoinnin 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa suunnittelemalla ja toteuttamalla työpaikan yrityksen tai sen palvelu- tai tuotealueen markkinointisuunnitelman.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Palveluyrityksen markkinointisuunnitelman laatiminen.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Näyttöympäristö on palvelu- tai kaupan alan yritys tai muu organisaatio, jossa markkinoidaan tuotteita tai tuotetaan ja markkinoidaan palveluita erilaisille asiakkaille.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustaja(t)
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

<b>ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA</b>			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltäviin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
<b>ARVIOINNIN KOHDE</b>	<b>ARVIOINTIKRITERIT</b>		
1. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistele tyotehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistele tyotehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistele tyotehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
		tekee tyotehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee tyotehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvointi	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi.	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	käyttää ohjattuna projektityöskentelyn työkaluja	käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitelmalliseen toimintaan
	hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa	hankkii työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen	hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen ja arvioi tiedon luotettavuutta

	käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa
	käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti ja monipuolisesti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia
	ylläpitää ohjattuna tietoja asiakasryhmistä	ylläpitää ja käyttää tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä	ylläpitää ja käyttää monipuolisesti tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä
	käyttää kalenteria työaikasuunnittelun apuna	hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä	hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
	käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa	käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa	käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa
	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä ohjeiden mukaan.	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä.	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Palveluyrityksen tai sen palvelu- tai tuotealueen markkinointisuunnitelman laatimiseen osallistuminen	osallistuu ohjattuna suunnitteluun	osallistuu suunnitteluun ryhmän jäsenenä	osallistuu suunnitelman tekemiseen ja tuo esiin omia ideoitaan
	hankkii ohjattuna tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi	hankkii tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi	hankkii tietoa itsenäisesti yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi
			välittää sovitulla tavalla tietoja suunnitelmasta yhteistyökumppaneille
Suunnitelmaan kuuluvan projektin valmistelu ja toteutus	avustaa toimenpiteiden vaatimassa yhteydenpidossa	toimii ryhmän jäsenenä toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa	toimii toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa valtuuksiensa mukaisesti
	osallistuu ohjattuna projektin valmisteluun, kuten poimii asiakastietoja tai varaa ilmoitustiloja	osallistuu projektin valmisteluun sovitulla tavalla	tekee itsenäisesti projektin valmisteluun ja toteutukseen liittyviä tehtäviä sovitulla tavalla
			osallistuu yrityksen ohjeiden mukaiseen palvelutoimittajien kilpailutukseen
			osallistuu ryhmän jäsenenä kampanjasuunnitelman mukaisen sisällön tuottamiseen
	noudattaa ohjattuna markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia
Projektin valmistelu ja jälkitoimien tekeminen	tekee ohjattuna projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet	tekee sovitut projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet	tekee projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet

Toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seuranta	osallistuu ohjattuna toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan.	osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan	osallistuu ryhmän jäsenenä markkinointisuunnitelman tuloksellisuuden seurantaan
		osallistuu toimenpiteiden tai kampanjan raportointiin ohjeiden mukaan.	laatii ohjeiden mukaisia raportteja toimenpiteistä tai kampanjasta.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Yhteistyö ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Etiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiovelvollisuutta	noudattaa vaitiovelvollisuutta	noudattaa vaitiovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.



## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinnon asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan sekä talous- ja toimistopalvelujen osaamisalojen **Sähköinen kaupankäynti ja verkkopalvelut 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.  
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa tuottamalla monipuolisen staattisen www-sivuston ja Online Builderia käyttäen verkkokaupan.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Opiskelija toteuttaa staattisen www-sivuston.  
Opiskelija toteuttaa verkkokaupan.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan oppilaitoksella.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.  
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

## ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltäviin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistele tyotehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistele tyotehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistele tyotehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
		tekee tyotehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee tyotehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvointi	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
Ammattialan yritystoiminnan arviointi	selvittää ohjattuna yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.	selvittää yrityksen tuotteiden vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia.	selvittää yrityksen tuotteiden tai palvelujen vahvuuksia ja kehittämismahdollisuuksia
			arvioi alansa liiketoimintaa ja sen kehittymistä yhteistyössä asiantuntijan

			kanssa.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	käyttää ohjatusti verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä	käyttää verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä	käyttää verkkokauppaohjelmaa tietojen syötössä
	Käyttää ohjattuna verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia	Käyttää tavallisissa tilanteissa verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia	Käyttää ja soveltaa itsenäisesti verkkopalvelujen tuottamisessa, ylläpidossa ja päivityksissä käytettäviä sovellusohjelmia
	arvioi ohjattuna Web-palveluihin tarvittavat resurssit	arvioi verkkopalveluihin tarvittavat resurssit	arvioi tarkasti ja kustannustehokkaasti verkkopalveluihin tarvittavat resurssit
	syöttää ja päivittää tuotetietoja ohjatusti	syöttää ja päivittää tuotetietoja	syöttää ja päivittää tuotetietoja itsenäisesti
	osallistuu ohjatusti tuotteiden tilaamiseen.	osallistuu tuotteiden tilaamiseen annettujen ohjeiden mukaisesti.	tilaa tuotteita organisaationsa ohjeiden mukaan.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Verkkokaupan ylläpito	noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia	noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia	noudattaa yrityksen liikeidean mukaista verkkopalvelukonseptia
	syöttää ja päivittää tuotetietoja ohjatusti	syöttää ja päivittää tuotetietoja	syöttää ja päivittää tuotetietoja itsenäisesti
	osallistuu ohjatusti tuotteiden tilaamiseen	osallistuu tuotteiden tilaamiseen annettujen ohjeiden mukaisesti	tilaa tuotteita organisaationsa ohjeiden mukaan
Kilpailutilanteen ja alan trendien seuranta	seuraa ohjeiden mukaan ennalta sovittujen kilpailevien verkkokauppojen tuote- ja hintatietoja	seuraa kilpailevien verkkokauppojen tuote- ja hintatietoja	seuraa monipuolisesti kilpailutilanteen kehittymistä
	seuraa ohjeiden mukaan ennalta sovittuja keskustelupalstoja ja foorumeita	seuraa yritystä ja tuotteita koskevaa keskustelua	seuraa yritystä ja tuotteita koskevaa keskustelua eri foorumeilla myös eri kielillä
			tuok keskustelupalstoilta ja foorumeilta havaitsemiaan asioita muiden tietoon ja tekee ehdotuksia toimenpiteiksi
	toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti	toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti	toimii yrityksen tietoturvaohjeistuksen mukaisesti
	tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista	tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista	tiedottaa havaitsemistaan tietoturvariskeistä sekä häiriötilanteista
			ongelmatilanteissa keksii ratkaisuja esim. asiakkaille tiedottamiseen
	osallistuu ohjatusti verkkokaupan markkinointiviestinnän toteuttamiseen	osallistuu verkkokaupan markkinointiviestinnän toteuttamiseen	osallistuu verkkokaupan markkinointiviestinnän suunnitteluun ja toteuttamiseen
Asiakaspalvelu	noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia	noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia	noudattaa sähköistä kaupankäyntiä koskevia säädöksiä ja suosituksia
	noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä	noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä ja	noudattaa yrityksen antamia ohjeita maksuliikenteestä ja

Maksujen ja jälkitoimenpiteiden hoitaminen		varautuu maksutapahtumiin liittyviin riskeihin varalta	varautuu maksutapahtumiin liittyviin riskeihin ja varoittaa muita ongelmatilanteissa
	tekee tutuissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet	tekee tavanomaisissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet	tekee vaihtelevissa palvelutilanteissa sovitut ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset toimitukseen liittyvät jälkitoimet
Verkkopalveluiden sisältöjen tuottaminen	päivittää ohjatusti työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja	päivittää työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja	päivittää itsenäisesti sekä luo työpaikan verkkopalveluiden sisältöä ja tietoja
	lisää ohjatusti kuvia, dokumentteja tai muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun	lisää ja luo kuvia, dokumentteja tai muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun	lisää ja luo monipuolisesti kuvia, dokumentteja sekä muita multimediaelementtejä sisältäviä osia verkkopalveluun
Verkkopalvelujen kehittäminen ja suunnittelu		osallistuu työpaikan verkkopalveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun	osallistuu aktiivisesti työpaikan verkkopalveluiden kehittämiseen, suunnitteluun ja toteutukseen
		kehittää työryhmän jäsenenä verkkopalvelujen käytettävyyttä ja saavutettavuutta	kehittää verkkopalvelujen käytettävyyttä ja saavutettavuutta
Verkkopalveluiden perustaminen ja ylläpito	Julkaisee ja siirtää ohjatusti verkkosivuston palvelimelle	Julkaisee ja siirtää verkkosivuston palvelimelle	Julkaisee ja siirtää itsenäisesti verkkosivuston palvelimelle
	osallistuu ohjatusti verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon	osallistuu verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon	osallistuu itsenäisesti verkkopalveluiden pohjalla olevien tietokantojen luomiseen ja ylläpitoon
	hyödyntää ohjattuna tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa	hyödyntää tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa	hyödyntää itsenäisesti tietokantoja ja vuorovaikutuksellisia elementtejä verkkopalveluiden ylläpidossa
	noudattaa ohjatusti tietoturvasuutta verkkopalveluiden ylläpidossa ja teossa.	noudattaa tietoturvasuutta verkkopalveluiden ylläpidossa ja teossa.	noudattaa huolellisesti tietoturvasuutta verkko palveluiden ylläpidossa ja teossa.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinnon asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan sekä talous- ja toimistopalvelujen osaamisalojen **Taloushallinnon käytännön työtehtävät, 15 osp**, tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu koko näytöstä. Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla toimistoympäristössä taloushallinnon käytännön työtehtäviä, kuten

- laskutuksen ja reskontrien hoitamista
- palkkojen laskemista palkkahallinnon säädöksiä soveltaen ja palkanlaskentaohjelmaa käyttäen
- palkkojen laskemista myös erityistilanteissa (ylityökorvaukset/sairausloma/vuosiloma/palkaton poissaolo)
- tilitysten ja ilmoitusten laatimista
- palkkakauden tilitysten hoitamista
- palkkakirjanpitoa ja palkkaustietojen arkistointia.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Laskutusprosessin monipuolisten tehtävien hoitaminen.

Yrityksen palkkojen laskeminen palkkahallinnon säädöksiä soveltaen, erityistilanteet huomioon ottaen ja palkanlaskentaohjelmaa käyttäen.

Palkoista perittyjen erien ja työnantajamaksujen tilittäminen.

Palkkavuoden ilmoitusten laatiminen.

Yrityksen palkkakirjanpito ja -arkistointi palkkahallinnon säädöksiä soveltaen.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Näyttöympäristö voi olla oppilaitoksen harjoitusyritys tai JEDUn osuuskunta. Näyttöympäristönä voi toimia myös yritys tai julkisen sektorin organisaatio, jossa organisaation toimintaan kuuluu yllä esitettyjä työprosesseja ja tehtäviä.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

## ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
			tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja tulokellisesti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia	käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia	käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia
	tulostaa vain tarvittavat tulosteet	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen mukaisen säästeliään käytön

		mukaisen säästeliään käytön periaatteita	
	käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Laskutuksen ja myyntireskontran hoitaminen	laatii ohjattuna tavanomaisen myyntilaskun, seuraa myyntireskontran avoimia laskuja ja tulostaa maksumuistutukset	hakee laskutustiedot, laatii laskut, seuraa myyntireskontraa ja tulostaa maksumuistutukset	hakee laskutustiedot ja laskuttaa itsenäisesti, kirjaa suoritukset myyntireskontraan ja lähettää maksumuistutukset
Ostoreskontran hoitaminen	kirjaa ohjattuna ostolaskut ostoreskontraan	kirjaa ostolaskut ostoreskontraan	kirjaa itsenäisesti ostolaskut ostoreskontraan
Palkkojen laskeminen	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä
	noudattaa palkkahallinnon yleisiä säännöksiä	noudattaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita työsuhteesta, palkanlaskennasta ja verotuksesta	osaa itsenäisesti hakea palkkaustietoja, esim. oman alan työehtosopimuksesta, ja soveltaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita
	hakee pyydettyä palkanlaskenta-aineistoa	valmistelee palkanlaskenta-aineistoa organisaation ohjeiden mukaisesti	valmistelee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti aineiston, kuten tunti- ja palkanlaskentaa varten organisaation ohjeiden mukaisesti
	laskee ohjattuna kuukausi- tai tuntipalkkaisten palkkakauden tavanomaiset kokonaispalkat, tavanomaiset pidätykset, kustannusten korvaukset ja maksettavat palkat	laskee ohjeiden mukaisesti kuukausi- tai tuntipalkkaisten palkkakauden kokonaispalkat luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset, kustannusten korvaukset ja maksettavat palkat	laskee itsenäisesti kuukausi- tai tuntipalkkaisten palkkakauden palkat, vuosilomapalkat sekä kaikki pidätykset, kustannusten korvaukset ja maksettavat palkat
	tulostaa ja tarkastaa ohjattuna palkanlaskennan tulosteet	tulostaa ja tarkastaa palkanlaskennan tulosteet organisaation ohjeiden mukaisesti ja avustaa niiden arkistoinnissa	tarkastaa oma-aloitteisesti palkkakirjanpidon organisaation ohjeiden mukaisesti, toimittaa aineiston asianosaisille ja hoitaa arkistoinnin
Palkkojen laskeminen erityistilanteissa	osaa eritellä ylityötunnit tunti- ja vuorokausipalkkoista ja kirjata ne palkkalaskelmaan	avustaa palkkakauden erityistilanteiden laskennassa (esim. palkattomat poissaolot, ylityökorvaukset, sairausajan palkat)	laskee palkat myös erityistilanteissa (esim. palkattomat poissaolot, ylityökorvaukset ja muut muuttuvat lisät sekä sairausajan palkat)
Tilitysten ja ilmoitusten laadinta	tietää, mistä voi hakea työnantajan sairausvakuutusmaksun (sotun)	hakee pyydettyä palkkakirjanpidosta kausiveroilmoitukseen tarvittavat tiedot	laatii itsenäisesti kausiveroilmoituksen ja hakee palkkakirjanpidosta tarvittavat tiedot
	laatii ohjattuna osan palkkakauden tai -vuoden ilmoituksista ja tilityksistä	laatii esimiehen tarvitsemia palkkakauden ja -vuoden ilmoituksia ja tilityksiä	laatii itsenäisesti kuukausi-ilmoitukset ja -tilitykset sekä muut palkkavuoden ilmoitukset ja tilitykset ja toimittaa tiedot asianosaisille
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		



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

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinnon asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan sekä talous- ja toimistopalvelujen osaamisalojen **Taloushallinnon käytännön työtehtävät, 15 osp**, tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu koko näytöstä. Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa hoitamalla toimistoympäristössä taloushallinnon käytännön työtehtäviä, kuten

- laskutuksen ja reskontrien hoitamista
- palkkojen laskemista palkkahallinnon säädöksiä soveltaen ja palkanlaskentaohjelmaa käyttäen
- palkkojen laskemista myös erityistilanteissa (ylityökorvaukset/sairausloma/vuosiloma/palkaton poissaolo)
- tilitysten ja ilmoitusten laatimista
- palkkakauden tilitysten hoitamista
- palkkakirjanpitoa ja palkkaustietojen arkistointia.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Laskutusprosessin monipuolisten tehtävien hoitaminen.

Yrityksen palkkojen laskeminen palkkahallinnon säädöksiä soveltaen, erityistilanteet huomioon ottaen ja palkanlaskentaohjelmaa käyttäen.

Palkoista perittyjen erien ja työnantajamaksujen tilittäminen.

Palkkavuoden ilmoitusten laatiminen.

Yrityksen palkkakirjanpito ja -arkistointi palkkahallinnon säädöksiä soveltaen.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Näyttöympäristö voi olla oppilaitoksen harjoitusyritys tai JEDUn osuuskunta. Näyttöympäristönä voi toimia myös yritys tai julkisen sektorin organisaatio, jossa organisaation toimintaan kuuluu yllä esitettyjä työprosesseja ja tehtäviä.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.

Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)  
 Työelämän edustajat  
 em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

<b>ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA</b>			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
<b>ARVIOINNIN KOHDE</b>	<b>ARVIOINTIKRITERIT</b>		
5. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaisesti
			tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa yrityksen tai organisaation ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Laatutavoitteiden mukainen toiminta	toimii ohjattuna yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti	toimii yrityksen tai organisaation laatu- ja kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti
Tehokas ja tulokellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja tulokellisesti
	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
Oman työn arviointi ja kehittäminen	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia.	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti.	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää työskentelytapojaan.
Yrittäjänä toimimisen mahdollisuuksien arviointi	arvioi ohjattuna oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ammattialallaan
			asettaa yrittäjyysosaamiselleen kehittämistavoitteita
6. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	käyttää ohjattuna toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia	käyttää tavallisissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia	käyttää vaihtelevissa tai uusissa tilanteissa toimiston ja taloushallinnon sovellusohjelmia
	tulostaa vain tarvittavat tulosteet	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja noudattaa työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen	tulostaa vain tarvittavat tulosteet ja ennakoii työssään paperin, mustekasettien ja muun materiaalin tehokkaan ja kestävän kehityksen mukaisen säästeliään käytön

		mukaisen säästeliään käytön periaatteita	
	käyttää tavallisissa tilanteissa tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti organisaation ohjeiden mukaisesti.	käyttää tietokoneita ja toimiston laitteita huolellisesti valmistajan ja organisaation ohjeiden mukaisesti.
7. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Laskutuksen ja myyntireskontran hoitaminen	laatii ohjattuna tavanomaisen myyntilaskun, seuraa myyntireskontran avoimia laskuja ja tulostaa maksumuistutukset	hakee laskutustiedot, laatii laskut, seuraa myyntireskontraa ja tulostaa maksumuistutukset	hakee laskutustiedot ja laskuttaa itsenäisesti, kirjaa suoritukset myyntireskontraan ja lähettää maksumuistutukset
Ostoreskontran hoitaminen	kirjaa ohjattuna ostolaskut ostoreskontraan	kirjaa ostolaskut ostoreskontraan	kirjaa itsenäisesti ostolaskut ostoreskontraan
Palkkojen laskeminen	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä	noudattaa organisaation ohjeistusta palkanlaskennan tositteiden käsittelystä
	noudattaa palkkahallinnon yleisiä säännöksiä	noudattaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita työsuhteesta, palkanlaskennasta ja verotuksesta	osaa itsenäisesti hakea palkkaustietoja, esim. oman alan työehtosopimuksesta, ja soveltaa ajantasaisia säännöksiä, määräyksiä ja ohjeita
	hakee pyydettyä palkanlaskenta-aineistoa	valmistelee palkanlaskenta-aineistoa organisaation ohjeiden mukaisesti	valmistelee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti aineiston, kuten tunti- ja palkanlaskentaa varten organisaation ohjeiden mukaisesti
	laskee ohjattuna kuukausi- tai tuntipalkkaisten palkkakauden tavanomaiset kokonaispalkat, tavanomaiset pidätykset, kustannusten korvaukset ja maksettavat palkat	laskee ohjeiden mukaisesti kuukausi- tai tuntipalkkaisten palkkakauden kokonaispalkat luontoisetuineen, tavanomaiset pidätykset, kustannusten korvaukset ja maksettavat palkat	laskee itsenäisesti kuukausi- tai tuntipalkkaisten palkkakauden palkat, vuosilomapalkat sekä kaikki pidätykset, kustannusten korvaukset ja maksettavat palkat
	tulostaa ja tarkastaa ohjattuna palkanlaskennan tulosteet	tulostaa ja tarkastaa palkanlaskennan tulosteet organisaation ohjeiden mukaisesti ja avustaa niiden arkistoinnissa	tarkastaa oma-aloitteisesti palkkakirjanpidon organisaation ohjeiden mukaisesti, toimittaa aineiston asianosaisille ja hoitaa arkistoinnin
Palkkojen laskeminen erityistilanteissa	osaa eritellä ylityötunnit tunti- ja vuorokausipalkkoista ja kirjata ne palkkalaskelmaan	avustaa palkkakauden erityistilanteiden laskennassa (esim. palkattomat poissaolot, ylityökorvaukset, sairausajan palkat)	laskee palkat myös erityistilanteissa (esim. palkattomat poissaolot, ylityökorvaukset ja muut muuttuvat lisät sekä sairausajan palkat)
Tilitysten ja ilmoitusten laadinta	tietää, mistä voi hakea työnantajan sairausvakuutusmaksun (sotun)	hakee pyydettyä palkkakirjanpidosta kausiveroilmoitukseen tarvittavat tiedot	laatii itsenäisesti kausiveroilmoituksen ja hakee palkkakirjanpidosta tarvittavat tiedot
	laatii ohjattuna osan palkkakauden tai -vuoden ilmoituksista ja tilityksistä	laatii esimiehen tarvitsemia palkkakauden ja -vuoden ilmoituksia ja tilityksiä	laatii itsenäisesti kuukausi-ilmoitukset ja -tilitykset sekä muut palkkavuoden ilmoitukset ja tilitykset ja toimittaa tiedot asianosaisille
8. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija		

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

## AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Liiketalouden perustutkinnon asiakaspalvelun ja myynnin osaamisalan sekä talous- ja toimistopalvelujen osaamisalojen **Tuotepерusteinen markkinointiviestintä 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

## NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.  
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa suunnittelemalla ja toteuttamalla tuotekampanjan myymälässä.

## NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Tuotekampanjan suunnittelu ja toteutus.

## NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Näyttöympäristö voi olla esimerkiksi päivittäistavarakauppa tai erikoisliike, jossa markkinoidaan tuotteita tai tuotetaan ja markkinoidaan palveluita erilaisille asiakkaille ja jonka toiminta on asiakaskeskeistä.

## NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.  
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päyttävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

## ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltäviin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITTEERIT		
1. Työprosessin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oman työn suunnittelu	valmistelee työtehtäviä ohjatusti yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä yrityksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja valmistelee työtehtäviä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti yrityksen ohjeiden mukaisesti
		tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä	tekee työtehtävät tärkeysjärjestyksessä
Työn kokonaisuuden hallinta	työskentelee ohjatusti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee pääosin itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti	työskentelee itsenäisesti yrityksen ohjeiden ja tavoitteiden mukaisesti
	kysyy neuvoa ollessaan epävarma	kysyy neuvoa uusissa tilanteissa	toimii valtuuksiensa mukaisesti
	tekee vastuullaan olevat työt, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt	toimii vastuullisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Tehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii ohjattuna tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käytön	toimii tehokkaasti, jolloin ottaa huomioon ajan ja muiden resurssien käyttöön	toimii tehokkaasti ja myyntiä edistävästi
Oman työn arviointi ja kehittäminen	edistää ohjattuna työssään asiakassuhteita	edistää työssään pysyviä asiakassuhteita	edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita
	arvioi ohjattuna työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa tarvittaessa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä muuttaa työskentelytapojaan saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työskentelyään ja työnsä tuloksia sekä kehittää itsenäisesti työskentelytapojaan
Työhyvinvointi	toimii työssään toiminta- ja työkykyään edistävästi.	toimii itsenäisesti terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseksi.	itsenäisesti kehittää monipuolisia tapoja terveellisten elintapojen sekä toiminta- ja työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Työmenetelmien ja -välineiden käyttö	käyttää ohjattuna projektityöskentelyn työkaluja	käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan	käyttää projektityöskentelyn työkaluja yrityksen tai organisaation ohjeiden mukaan suunnitelmalliseen toimintaan
	hankkii ohjattuna työhönsä liittyvää tietoa	hankkii työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen	hankkii itsenäisesti työhönsä liittyvää tietoa eri tiedonhankintavälineitä ja -lähteitä käyttäen ja arvioi tiedon luotettavuutta
	käyttää tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa	käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon yhteistyökumppanien kanssa

	käyttää työssään tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia	käyttää työssään sujuvasti ja monipuolisesti tarvittavia toimisto- ja sovellusohjelmia
	ylläpitää ohjattuna tietoja asiakasryhmistä	ylläpitää ja käyttää tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä	ylläpitää ja käyttää monipuolisesti tietoja asiakasryhmistä suunnitellessaan asiakasryhmäkohtaisia toimenpiteitä
	käyttää kalenteria työaika-suunnittelun apuna	hyödyntää ajankäyttönsä suunnittelussa yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä	hallitsee ajankäyttönsä suunnitelmallisesti hyödyntäen yrityksen tai organisaation käytössä olevia ajanhallinnan välineitä
	käyttää tuttuja tieto- ja viestintätekniisiä välineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa	käyttää sujuvasti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa	käyttää monipuolisesti tietotekniisiä apuvälineitä yhteydenpitoon sisäisen tai ulkoisen asiakkaan kanssa
	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä ohjeiden mukaan.	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä.	käyttää työssään tarvittavia esiintymisen apuvälineitä.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Tuote- tai asiakasvastuualueen toimenpide- tai kampanjasuunnitelman laatimiseen osallistuminen	osallistuu ohjattuna suunnitteluun	osallistuu suunnitteluun ryhmän jäsenenä	osallistuu suunnitelman tekemiseen ja tuo esiin omia ideoitaan
	hankkii ohjattuna tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi	hankkii tietoa yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi	hankkii tietoa itsenäisesti yrityksensä tai organisaationsa markkinointisuunnitelmasta suunnittelutyön pohjaksi
			välittää sovitulla tavalla tietoja suunnitelmasta yhteistyökumppaneille
Suunnitelmaan kuuluvan projektin valmistelu ja toteutus	avustaa toimenpiteiden vaatimassa yhteydenpidossa	toimii ryhmän jäsenenä toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa	toimii toimenpiteiden mukaisten yhteistyökumppaneiden kanssa valtuuksiensa mukaisesti
	osallistuu ohjattuna projektin valmisteluun, kuten poimii asiakastietoja tai varaa ilmoitustiloja	osallistuu projektin valmisteluun sovitulla tavalla	tekee itsenäisesti projektin valmisteluun ja toteutukseen liittyviä tehtäviä sovitulla tavalla
			osallistuu yrityksen ohjeiden mukaiseen palvelutoimittajien kilpailutukseen
	hoitaa tuttuihin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä	hoitaa tavanomaisiin toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyylillisesti asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä	hoitaa toimenpiteisiin liittyvää viestintää myös kirjallisesti käyttäen tyylillisesti asiayhteyden ja välineeseen sopivaa kieltä
			osallistuu ryhmän jäsenenä kampanjasuunnitelman mukaisen sisällön tuottamiseen
		osallistuu vedosten oikolukuun	hoitaa vedosten oikolukua
	noudattaa ohjattuna markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia	noudattaa markkinointiviestintään vaikuttavia säädöksiä ja sopimuksia



Projektin valmistelu ja jälkitoimien tekeminen	tekee ohjattuna projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet	tekee sovitut projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet	tekee projektin ja yrityksen ohjeistuksen mukaiset jälkitoimet
Toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seuranta	osallistuu ohjattuna toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan.	osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan	osallistuu ryhmän jäsenenä toimenpiteiden tai kampanjan tuloksellisuuden seurantaan
		osallistuu toimenpiteiden tai kampanjan raportointiin ohjeiden mukaan.	laatii ohjeiden mukaisia raportteja toimenpiteistä tai kampanjasta.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	<b>Tyydyttävä T1</b>	<b>Hyvä H2</b>	<b>Kiitettävä K3</b>
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa tarvitsee ohjausta ja tukea	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa eri lähteistä	hakee itsenäisesti ja omaaloitteisesti tietoa eri lähteistä ja arvioi tiedon luotettavuutta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisenä työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä
Ammattietiikka	noudattaa ohjattuna annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä	tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.