Tutkinnon perusteet

Liiketoiminnan ammattitutkinto (luonnos)

OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Liiketoiminnan ammattitutkinto (luonnos)

Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Liiketoiminnan ammattitutkinnon suorittanut osaa tuottaa liiketoiminnan palveluja asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja tavoitteellisesti erilaisissa toimintaympäristöissä. Hän ymmärtää liiketoiminnan periaatteet sekä organisaation tavoitteet ja osaa toimia niiden mukaisesti vastuullisesti, tuloksellisesti ja yhteistyökykyisesti. Tutkinnon suorittanut hyödyntää työssään digitaalisia palveluja, sovelluksia ja tietojärjestelmiä sekä kehittää omaa osaamistaan muuttuvan työelämän tarpeiden mukaisesti. Hän osaa toimia erilaisissa vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteissa, hyödyntää verkostoja sekä edistää työyhteisön toimintaa ja palveluiden kehittämistä.

Tutkinnon suorittaneella on valitsemansa osaamisalan mukainen osaaminen joko

- kaupan, myynnin ja markkinoinnin tehtäviin (Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisala),
- liiketoiminnan ja hallinnon palvelutehtäviin (Liiketoiminnan ja hallinnon palvelujen osaamisala),
- kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan tehtäviin (Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala),
- taloushallinnon tehtäviin (Taloushallinnon osaamisala) tai
- kiinteistönvälityksen tehtäviin (Kiinteistönvälityksen osaamisala).

Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisalan tutkinnon suorittanut osaa toimia erilaisissa asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointitehtävissä liiketoiminnan tavoitteiden mukaisesti. Hän ymmärtää kaupallisen toiminnan merkityksen asiakaskokemuksen, myynnin ja kannattavan liiketoiminnan näkökulmasta sekä osaa hyödyntää työssään digitaalisia palveluja ja toimintatapoja.

Valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti hänellä on osaamista esimerkiksi digitaalisesta kaupankäynnistä, markkinointiviestinnästä ja sisällöntuotannosta, markkinointikampanjoiden suunnittelusta ja toteuttamisesta, palvelumuotoilusta, asiakashankinnasta, B2B-myynnistä, monikanavaisesta myyntityöstä, tuoteryhmätyöskentelystä, visuaalisesta kaupankäynnistä ja asiakaskokemuksen kehittämisestä sekä tapahtumatuotannosta. Lisäksi hänellä voi olla osaamista digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käytöstä ja neuvonnasta, perehdyttämisestä, työhön opastamisesta tai palvelurobotiikan hyödyntämisestä.

Liiketoiminnan ja hallinnon palvelujen osaamisalan tutkinnon suorittanut osaa tuottaa ja kehittää organisaation hallinto-, asiakas- ja tukipalveluita. Hän ymmärtää palveluprosessien merkityksen osana organisaation toimintaa ja toimii vastuullisesti, luottamuksellisesti sekä laadukkaasti erilaisissa palvelutilanteissa.

Valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti hänellä on osaamista esimerkiksi assistentti- ja sihteeripalveluista, vastaanotto-, aula- ja monipalveluista, henkilöstö- ja taloushallinnon tukipalveluista, digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käytöstä ja neuvonnasta, tapahtumatuotannosta, markkinointiviestinnästä, sisällöntuotannosta sekä perehdyttämisestä ja työhön opastamisesta. Lisäksi hänellä voi olla osaamista tiedonhallinnasta ja raportoinnista, data-analytiikasta ja tiedon visualisoinnista tai finanssialan asiakaspalvelutehtävistä.

Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisalan tutkinnon suorittanut toimii kansainvälisessä toimintaympäristössä ja ymmärtää kansainvälisen kaupan ja huolinnan ja asiakkuuksien hoitamisen vaatimukset ja sääntelyn. Hän osaa viestiä ja tehdä yhteistyötä eri kulttuureista tulevien asiakkaiden, kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa sekä hyödyntää työssään kansainvälisen liiketoiminnan toimintatapoja.

Valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti hänellä on osaamista esimerkiksi kansainvälisestä liiketoiminnasta, kansainvälistyvästä digitaalisesta kaupasta, huolinta- ja logistiikkapalveluista, tullaustoimenpiteiden hoitamisesta EU:n ulko- ja sisäkaupassa sekä kansainvälisten asiakkuuksien hoitamisesta. Lisäksi hänellä voi olla osaamista kansainvälisestä markkinointiviestinnästä, sisällöntuotannosta ja markkinointikampanjoiden suunnittelusta ja toteuttamisesta.

Taloushallinnon osaamisalan tutkinnon suorittanut ymmärtää taloushallinnon merkityksen organisaation toiminnan, talouden seurannan ja päätöksenteon tukena. Hän osaa hyödyntää taloushallinnon tietoa, digitaalisia järjestelmiä ja toimintaprosesseja sekä toimii työssään huolellisesti, vastuullisesti ja luottamuksellisesti.

Valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti hänellä on osaamista esimerkiksi kirjanpidosta, tilinpäätöksestä, talousraportoinnista, palkkahallinnosta, arvonlisäverotuksesta, verosuunnittelusta, kannattavuuslaskennasta, taloussuunnittelusta sekä taloudellisen tilanteen analysoinnista. Lisäksi hänellä voi olla osaamista raportointiin, tiedonhallintaan, taloustiedon analysointiin, digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käyttöön ja neuvontaan tai henkilöstön perehdyttämiseen.

Kiinteistönvälityksen osaamisalan suorittanut osaa tuottaa liiketoiminnan palveluja asiakaslähtöisesti, vastuullisesti ja tuloksellisesti kiinteistönvälityksen toimintaympäristössä. Hän hallitsee asiakashankinnan sekä asuinkiinteistöjen että asunto-osakkeiden myyntitoimeksiantojen hoitamisen. Tutkinnon suorittanut tuntee alan keskeisen lainsäädännön, hyvän välitystavan, sopimuskäytännöt sekä osaa toimia asiakkaiden kanssa luottamuksellisesti ja asiantuntevasti. Hän pystyy hyödyntämään alan digitaalisia palveluita ja tietojärjestelmiä työssään. Lisäksi hänellä on valintojensa mukaisesti osaamista kiinteistöjen ja asunto-osakkeiden arviolausuntojen laatimiseen, maa-alueiden välitykseen, osto- tai vuokraustoimeksiantojen hoitamiseen, tekoälyn monipuoliseen hyödyntämiseen, digikyvykkyyden tai vihreän siirtymän edistämiseen.

Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Liiketoiminnan ammattitutkinnon suorittaneet työskentelevät monipuolisissa liiketoiminnan ja hallinnon, asiakaspalvelun, myynnin, markkinoinnin, taloushallinnon, kansainvälisen kaupan, logistiikan ja huolinnan tai kiinteistönvälitysalan tehtävissä.

Osaamisalan ja valittujen tutkinnon osien mukaan tutkinnon suorittaneet voivat toimia esimerkiksi myynnin ja markkinoinnin asiantuntijoina, digitaalisen kaupan ja asiakaskokemuksen kehittäjinä, assistentti- ja sihteeritehtävissä, taloushallinnon asiantuntijoina, kirjanpidon ja palkanlaskennan tehtävissä, kansainvälisen kaupan ja huolinnan asiantuntijoina sekä esimerkiksi kiinteistönvälitysliikkeen myyntineuvottelijana, vuokravälittäjänä tai asuntomyyjänä. Tutkinto antaa valmiuksia myös liiketoiminnan kehittämiseen, digitaalisten ratkaisujen hyödyntämiseen, tiedolla johtamisen tukemiseen sekä vastuullisen ja tuloksellisen liiketoiminnan edistämiseen erilaisissa organisaatioissa.

Perusteen nimi	Liiketoiminnan ammattitutkinto (luonnos)
Korvattavat määräykset	OPH-1947-2018
Koulutukset	Liiketoiminnan ammattitutkinto (334145)
Osaamisalat	Kiinteistönvälityksen osaamisala
	Taloushallinnon osaamisala
	Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisala
	Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala
	Liiketoiminnan ja hallinnon palvelujen osaamisala

Pdf luotu 13.11.2026

Sisältö

1. Tutkinnon muodostuminen. 1
2. Tutkinnon osat. 7
2.1. Asiakaslähtöisten liiketoiminnan palvelujen tuottaminen, 30 osp. 7
2.2. Asiakashankinta ja B2B-myynti, 45 osp. 8
2.3. Digitaalisen kaupan ylläpito ja näkyvyyden optimointi, 15 osp. 10
2.4. Digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käyttö sekä neuvonta, 30 osp. 11
2.5. Markkinointikampajan suunnittelu ja toteuttaminen, 15 osp. 13
2.6. Markkinointiviestinnän kehittäminen ja sisällöntuotanto, 30 osp. 14
2.7. Monikanavainen myyntityö, 30 osp. 15
2.8. Palvelumuotoilu, 30 osp. 17
2.9. Tuoteryhmätyöskentely, 30 osp. 18
2.10. Palvelurobotiikan hyödyntäminen, 15 osp. 20
2.11. Tapahtumatuotanto, 30 osp. 21
2.12. Visuaalinen kaupankäynti ja elämyksellinen asiakaskokemus, 30 osp. 23
2.13. Kansainvälinen liiketoiminta, 30 osp. 24
2.14. Kansainvälisten asiakkuuksien hoitaminen, 15 osp. 26
2.15. Kansainvälistyvä digitaalinen kauppa, 30 osp. 27
2.16. Tullaustoimenpiteet EU:n sisä- ja ulkokaupassa, 45 osp. 29
2.17. Huolitsijana toimiminen, 45 osp. 31
2.18. Talouden analysointi ja suunnittelu, 30 osp. 32
2.19. Tilikauden aikainen kirjanpito, 30 osp. 34
2.20. Arvonlisäverotuksen erityistilanteet, 30 osp. 35
2.21. Tilinpäätös ja raportointi, 30 osp. 37
2.22. Pienyrityksen verosuunnittelu, 30 osp. 38
2.23. Palkkahallinto ja palkkahallinnon erityistilanteet, 30 osp. 40
2.24. Palkkahallinnon täsmäyttäminen ja raportointi, 15 osp. 41
2.25. Työntekijän palkkaaminen ja työnantajana aloittaminen, 30 osp (108786). 43
2.26. Raportointi ja tiedonhallinta, 30 osp. 44
2.27. Data-analyysi ja tiedon visualisointi, 15 osp. 46
2.28. Assistentti- ja sihteeripalvelut, 30 osp. 47
2.29. Sosiaali- ja terveysalan sihteeripalvelut, 30 osp. 48
2.30. Hankintaprosessiin osallistuminen, 15 osp. 50
2.31. Taloushallinnon tukipalvelut, 15 osp. 52

2.32. Henkilöstöhallinnon tukipalvelut, 30 osp. 53
2.33. Henkilöasiakkaan pankkipalvelut, 30 osp. 55
2.34. Henkilöasiakkaan vakuutus- ja korvauspalvelut, 30 osp. 56
2.35. Vastaanotto-, aula- ja monipalvelut, 30 osp. 58
2.36. Asunto-osakkeen myyntitoimeksianto, 45 osp. 59
2.37. Asuinkiinteistön myyntitoimeksianto, 45 osp. 61
2.38. Arviolausunnon laatiminen, 15 osp. 64
2.39. Maa-alueen myyntitoimeksiannon erityispiirteet, 15 osp. 65
2.40. Ostotoimeksianto, 15 osp. 66
2.41. Vuokraustoimeksianto, 15 osp. 68
2.42. Perehdyttäminen, 15 osp. 69
2.43. Työhön opastaminen, 15 osp. 71
2.44. Projektin suunnittelu ja toteuttaminen, 30 osp (108789). 72
2.45. Digikyvykkyyden edistäminen työyhteisössä, 15 osp (107653). 73
2.46. Tekoälyn hyödyntäminen työprosessissa, 15 osp (107654). 74
2.47. Vihreän siirtymän edistäminen, 15 osp (107655). 75
3. Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisala. 77
4. Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala. 78
5. Liiketoiminnan ja hallinnon palvelujen osaamisala. 79
6. Taloushallinnon osaamisala. 80
7. Kiinteistönvälityksen osaamisala. 81
8. Liite. Arvoperusta. 82

1. Tutkinnon muodostuminen

Liiketoiminnan erikoisammattitutkinnon laajuus on 150 osaamispistettä. Tutkinnossa on viisi osaamisalaa:

- Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisala
- Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala
- Liiketoiminnan ja hallinnon palveluiden osaamisala
- Taloushallinnon osaamisala
- Kiinteistönvälityksen osaamisala.

Tutkinnossa on kaikille osaamisaloille pakollinen tutkinnon osa Asiakaslähtöisten liiketoiminnan palvelujen tuottaminen (30 osaamispistettä). Lisäksi kaikilla osaamisaloilla on kaksi valinnaisten tutkinnon osien kokonaisuutta, joista valitaan tutkinnon osia siten, että tutkinnon kokonaislaajuus 150 osaamispistettä täyttyy.

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT | 150 OSP
Pakolliset tutkinnon osat
Asiakaslähtöisten liiketoiminnan palvelujen tuottaminen, 30 osp, **P**
Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisala | 120 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 60-90 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 60-90 osaamispistettä.
Asiakashankinta ja B2B-myynti, 45 osp
Monikanavainen myyntityö, 30 osp
Digitaalisen kaupan ylläpito ja näkyvyyden optimointi, 15 osp
Markkinointiviestinnän kehittäminen ja sisällöntuotanto, 30 osp
Markkinointikampajan suunnittelu ja toteuttaminen, 15 osp
Visuaalinen kaupankäynti ja elämyksellinen asiakaskokemus, 30 osp
Tuoteryhmätyöskentely, 30 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 30-60 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 30-60 osaamispistettä.
Data-analyysi ja tiedon visualisointi, 15 osp
Digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käyttö sekä neuvonta, 30 osp
Palvelurobotiikan hyödyntäminen, 15 osp
Palvelumuotoilu, 30 osp
Tapahtumatuotanto, 30 osp
Perehdyttäminen, 15 osp
Työhön opastaminen, 15 osp
Projektin suunnittelu ja toteuttaminen, 30 osp
Digikyvykkyyden edistäminen työyhteisössä, 15 osp
Tekoälyn hyödyntäminen työprosessissa, 15 osp
Vihreän siirtymän edistäminen, 15 osp
Liiketoiminnan ammattitutkinnon toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp | 15-45 osp Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteen toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta | 15-45 osp Tutkintoon voi valita tutkinnon perusteissa määritellyn ammatillisen tutkinnon osan tai osia voimassa olevista ammatillisen perustutkinnon, toisen ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon perusteista.
Korkeakouluopinnot | 5-15 osp Tutkinnon osa sisältää tutkintoon liittyvää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja.
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa | 15-30 osp Tutkinnon osa tai osat sisältävät työelämän paikallisten tarpeiden mukaista tutkintoon tai ammattialaan liittyvää osaamista, joka soveltuu useamman kuin

yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin muissa tutkinnon osissa.
Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala | 120 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 45-90 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 45-90 osaamispistettä.
Kansainvälinen liiketoiminta, 30 osp
Huolitsijana toimiminen, 45 osp
Tullaustoimenpiteet EU:n sisä- ja ulkokaupassa, 45 osp
Kansainvälistyvä digitaalinen kauppa, 30 osp
Kansainvälisten asiakkuuksien hoitaminen, 15 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 30-75 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 30-75 osaamispistettä.
Markkinointikampajan suunnittelu ja toteuttaminen, 15 osp
Markkinointiviestinnän kehittäminen ja sisällöntuotanto, 30 osp
Projektin suunnittelu ja toteuttaminen, 30 osp
Digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käyttö sekä neuvonta, 30 osp
Digikyvykkyyden edistäminen työyhteisössä, 15 osp
Tekoälyn hyödyntäminen työprosessissa, 15 osp
Vihreän siirtymän edistäminen, 15 osp
Liiketoiminnan ammattitutkinnon toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp | 15-45 osp Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteen toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta | 15-45 osp Tutkintoon voi valita tutkinnon perusteissa määritellyn ammatillisen tutkinnon osan tai osia voimassa olevista ammatillisen perustutkinnon, toisen ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon perusteista.
Korkeakouluopinnot | 5-15 osp Tutkinnon osa sisältää tutkintoon liittyvää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja.
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa | 15-30 osp Tutkinnon osa tai osat sisältävät työelämän paikallisten tarpeiden mukaista tutkintoon tai ammattialaan liittyvää osaamista, joka soveltuu useamman kuin yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin muissa tutkinnon osissa.
Kiinteistönvälityksen osaamisala | 120 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 90 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 90 osaamispistettä.

Asuinkiinteistön myyntitoimeksianto, 45 osp
Asunto-osakkeen myyntitoimeksianto, 45 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 30 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 30 osaamispistettä.
Arviolausunnon laatiminen, 15 osp
Vuokraustoimeksianto, 15 osp
Ostotoimeksianto, 15 osp
Maa-alueen myyntitoimeksiannon erityispiirteet, 15 osp
Digikyvykkyyden edistäminen työyhteisössä, 15 osp
Tekoälyn hyödyntäminen työprosessissa, 15 osp
Vihreän siirtymän edistäminen, 15 osp
Liiketoiminnan ammattitutkinnon toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp | 15-45 osp Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteen toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta | 15-45 osp Tutkintoon voi valita tutkinnon perusteissa määritellyn ammatillisen tutkinnon osan tai osia voimassa olevista ammatillisen perustutkinnon, toisen ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon perusteista.
Korkeakouluopinnot | 5-15 osp Tutkinnon osa sisältää tutkintoon liittyvää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja.
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa | 15-30 osp Tutkinnon osa tai osat sisältävät työelämän paikallisten tarpeiden mukaista tutkintoon tai ammattialaan liittyvää osaamista, joka soveltuu useamman kuin yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin muissa tutkinnon osissa.
Taloushallinnon osaamisala | 120 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 60-105 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 60-105 osaamispistettä.
Talouden analysointi ja suunnittelu, 30 osp
Tilikauden aikainen kirjanpito, 30 osp
Tilinpäätös ja raportointi, 30 osp
Arvonlisäverotuksen erityistilanteet, 30 osp
Pienyrityksen verosuunnittelu, 30 osp
Palkkahallinnon täsmäyttäminen ja raportointi, 15 osp
Palkkahallinto ja palkkahallinnon erityistilanteet, 30 osp
Työntekijän palkkaaminen ja työnantajana aloittaminen, 30 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 15-60 osp

Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 15-60 osaamispistettä.
Data-analyysi ja tiedon visualisointi, 15 osp
Perehdyttäminen, 15 osp
Työhön opastaminen, 15 osp
Digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käyttö sekä neuvonta, 30 osp
Digikyvykkyyden edistäminen työyhteisössä, 15 osp
Tekoälyn hyödyntäminen työprosessissa, 15 osp
Vihreän siirtymän edistäminen, 15 osp
Liiketoiminnan ammattitutkinnon toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp | 15-45 osp Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteen toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta | 15-45 osp Tutkintoon voi valita tutkinnon perusteissa määritellyn ammatillisen tutkinnon osan tai osia voimassa olevista ammatillisen perustutkinnon, toisen ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon perusteista.
Korkeakouluopinnot | 5-15 osp Tutkinnon osa sisältää tutkintoon liittyvää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja.
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa | 15-30 osp Tutkinnon osa tai osat sisältävät työelämän paikallisten tarpeiden mukaista tutkintoon tai ammattialaan liittyvää osaamista, joka soveltuu useamman kuin yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin muissa tutkinnon osissa.
Liiketoiminnan ja hallinnon palvelujen osaamisala | 120 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 60-105 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 60-105 osaamispistettä.
Raportointi ja tiedonhallinta, 30 osp
Digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käyttö sekä neuvonta, 30 osp
Henkilöstöhallinnon tukipalvelut, 30 osp
Taloushallinnon tukipalvelut, 15 osp
Henkilöasiakkaan pankkipalvelut, 30 osp
Henkilöasiakkaan vakuutus- ja korvauspalvelut, 30 osp
Hankintaprosessiin osallistuminen, 15 osp
Assistentti- ja sihteeripalvelut, 30 osp
Sosiaali- ja terveysalan sihteeripalvelut, 30 osp
Vastaanotto-, aula- ja monipalvelut, 30 osp
Valinnaiset tutkinnon osat | 15-60 osp Tästä valinnaisten tutkinnon osien ryhmästä opiskelija valitsee 15-60 osaamispistettä.

Data-analyysi ja tiedon visualisointi, 15 osp
Markkinointiviestinnän kehittäminen ja sisällöntuotanto, 30 osp
Palvelumuotoilu, 30 osp
Perehdyttäminen, 15 osp
Työhön opastaminen, 15 osp
Projektin suunnittelu ja toteuttaminen, 30 osp
Digikyvykkyyden edistäminen työyhteisössä, 15 osp
Tekoälyn hyödyntäminen työprosessissa, 15 osp
Vihreän siirtymän edistäminen, 15 osp
Liiketoiminnan ammattitutkinnon toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp | 15-45 osp Liiketoiminnan ammattitutkinnon perusteen toisen osaamisalan tutkinnon osa 15-45 osp
Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta | 15-45 osp Tutkintoon voi valita tutkinnon perusteissa määritellyn ammatillisen tutkinnon osan tai osia voimassa olevista ammatillisen perustutkinnon, toisen ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon perusteista.
Korkeakouluopinnot | 5-15 osp Tutkinnon osa sisältää tutkintoon liittyvää ammatillista osaamista tukevia korkeakouluopintoja.
Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa | 15-30 osp Tutkinnon osa tai osat sisältävät työelämän paikallisten tarpeiden mukaista tutkintoon tai ammattialaan liittyvää osaamista, joka soveltuu useamman kuin yhden työpaikan tarpeisiin. Koulutuksen järjestäjä nimeää tutkinnon osan työelämän toimintakokonaisuuden pohjalta ja määrittää sille laajuuden osaamispisteinä. Koulutuksen järjestäjä määrittelee ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arvioinnin vastaavasti kuin muissa tutkinnon osissa.

2. Tutkinnon osat

2.1. Asiakaslähtöisten liiketoiminnan palvelujen tuottaminen, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Liiketoiminta-ajattelu ja työyhteisössä työskentely
Opiskelija

- perehtyy työtehtävänsä mukaisesti sisäisten tai ulkoisten palvelujen työprosesseihin ja tietää, miten toimia niiden mukaisesti
- toimii organisaation toimintamallien, strategian ja arvojen mukaisesti
- hahmottaa oman työnsä osana organisaation toimintaa ja kokonaisprosesseja sekä arvioi toimintansa vaikutuksia muihin toimintoihin, asiakkaisiin ja liiketoiminnan tavoitteiden saavuttamiseen
- hyödyntää työssään tietoa toimialan erityispiirteistä, keskeisistä asiakkuuksista ja organisaation tavoitteista sekä päivittää näihin liittyviä tietojaan
- tunnistaa toimintaympäristön ja työtehtävien muutoksia toimialalla, mukauttaa toimintaansa muuttuviin tilanteisiin sekä omaksuu ja hyödyntää uusia toimintatapoja työssään
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- hyödyntää työssään tietoa organisaation kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä, osaa tulkita keskeisiä tunnuslukuja sekä tietää keskeiset tulolähteet ja menot
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- suunnittelee ja aikatauluttaa työskentelyään ottaen huomioon yhteiset tavoitteet ja aikataulutuksen
- toimii työssään vastuullisen liiketoiminnan periaatteiden mukaisesti ottaen huomioon sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun sekä kiertotaloutta edistävät toimintatavat
- noudattaa työssään keskeistä työlainsäädäntöä ja tuntee organisaatiossa sovellettavan työehtosopimuksen tai paikallisen sopimisen käytännöt
- noudattaa organisaation tekoälyohjeistusta ja käyttää organisaation hyväksymiä tekoälyratkaisuja työtehtävissään
- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset

Asiakaspalvelu
Opiskelija

- kohtaa asiakkaat ammattimaisesti ja arvostavasti sekä edistää toiminnallaan myönteistä asiakaskokemusta
- selvittää asiakkaan palvelutarpeita, tarjoaa asiakkaan tilanteeseen soveltuvia ratkaisuja ja toteuttaa palvelutilanteita asiakaslähtöisesti
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä, viranomaisohjeistuksia sekä organisaation ohjeita
- viestii tarkoituksenmukaisesti asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa eri palvelukanavissa ja käyttää viestinnässään toimialan ammattisanastoa
- palvelee asiakkaita suullisesti ja kirjallisesti toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- käyttää palvelun tuottamiseksi tarvittavia digitaalisia järjestelmiä, laitteita tai sovelluksia tarkoituksenmukaisesti
- tekee tarkoituksenmukaista yhteistyötä palvelun toteuttamisessa sekä hyödyntää erilaisia tietolähteitä
- ratkaisee työhön liittyviä ongelmia
- dokumentoi organisaation käytäntöjen mukaisesti asiakastilanteen, sovitut toimenpiteet ja mahdolliset jatkotoimet

- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- antaa palautetta ja hyödyntää saamaansa palautetta sekä kehittää toimintaansa palautteen perusteella
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työskentelemällä yrityksen, järjestön tai julkishallinnon organisaation työympäristössä. Opiskelija työskentelee osana työyhteisöä ja tuottaa asiakaslähtöisiä liiketoiminnan tai hallinnon palveluita sekä palvelee sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.2. Asiakashankinta ja B2B-myynti, 45 osp

Ammattitaitovaatimukset

Suunnittelu ja valmistautuminen
Opiskelija

- sopii tavoitteet ja rajaukset sekä mittarit asiakashankinnan ja B2B-myynnin toteuttamiselle
- hyödyntää keskeisiä asiakas-, yritys-, markkina- ja toimialatietoja potentiaalisten yritysasiakkaiden tunnistamisessa
- käyttää organisaation digitaalisia sovelluksia ja tekoälyratkaisuja asiakashankinnan ja myyntityön tukena
- tunnistaa asiakkaan mahdollisia liiketoiminnan muutostilanteita, ostopolun vaiheita ja arvioi niiden vaikutuksia myyntimahdollisuuksiin
- arvioi asiakkuuksien kaupallista potentiaalia ja suunnittelee myyntitoimenpiteiden kohdentamisen tarkoituksenmukaisesti
- tunnistaa potentiaalisten yritysten päätöksentekijöitä ja muita ostopäätökseen vaikuttavia henkilöitä
- suunnittelee valittujen henkilöiden kontaktoinnin ja käytettävät kanavat
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Asiakaskontaktointi
Opiskelija

- suunnittelee kontaktoinnin tavoitteet ja etenemisen sekä seuraa yhteydenottojen etenemistä systemaattisesti
- käyttää myynnin ammattisanastoa
- kontaktoi potentiaalisia asiakkaita eri viestintäkanavia hyödyntäen
- laatii asiakkaalle personoituja ja vaikuttavia yhteydenottoja
- viestii kirjallisesti ja suullisesti toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä

- hyödyntää tarkoituksenmukaisesti asiakkaan liiketoimintaa koskevaa tietoa
- hyödyntää referenssejä ja näyttöjä tuotteiden tai palvelujen esittelyssä
- laatii asiakaskohtaamisille tavoitteet, agendan ja sopii jatkotoimenpiteistä

Tarvekartoitus ja asiakastyö
Opiskelija

- selvittää asiakkaan tarpeita, tavoitteita, odotuksia ja liiketoiminnan mahdollisia haasteita
- tunnistaa asiakkaan ostoprosessin vaiheen ja mukauttaa toimintansa sen mukaisesti
- osoittaa aitoa kiinnostusta, läsnäoloa sekä empatiaa vuorovaikutustilanteissa ja rakentaa asiakkaan kanssa luottamuksellista yhteistyötä
- edistää asiakasuskollisuutta ja tunnistaa mahdollisuuksia asiakkuuden kehittämiseen ja laajentamiseen
- tunnistaa asiakkaan myynnin esteitä ja osallistuu niiden poistamiseen

Ratkaisun muotoilu, tarjous ja kauppa
Opiskelija

- tarjoaa asiakkaalle selkeitä, perusteltuja ja ymmärrettäviä vaihtoehtoja
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- noudattaa työssään toimialan sekä B2B-myynnin ja markkinoinnin säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- ottaa huomioon myyntityössä toiminnan kannattavuuden sekä eettisyyden
- toimii sosiaalisesti vastuullisesti ja yhdenvertaisesti asiakastyössä
- hyödyntää myynnissä toimiala-, tuote- tai palvelutuntemusta sekä osaa tarvittaessa kertoa tuotteen tai palvelun ympäristövaikutuksista sen elinkaaren osalta
- laatii tai osallistuu tarjouksien laatimiseen yrityksen toimintamallien mukaisesti
- ottaa huomioon hinnoittelun, toimitusehdot ja sopimusehdot tarjouksien laadinnassa sekä varmistaa, että annetut myyntilupaukset ovat toteutettavissa
- tarvittaessa ohjeistaa asiakasta tuotteen, palvelun tai ratkaisun käyttöönotossa, käytössä ja tarvittavissa jatkotoimissa
- osaa kertoa yrityskaupan maksu- ja rahoitusvaihtoehdoista sekä niiden ehdoista säädösten mukaisesti
- päättää kaupan valitun maksutavan mukaisesti sekä laatii tarvittavat asiakirjat

Myyntiprosessin dokumentointi ja seuranta
Opiskelija

- dokumentoi asiakaskontaktit, myyntimahdollisuudet ja sovitut toimenpiteet asiakkuudenhallintajärjestelmään tai muuhun käytössä olevaan järjestelmään
- käsittelee asiakaspalautteita ja reklamaatioita nopeasti sekä ratkaisukeskeisesti säädöksiä ja organisaation ohjeita noudattaen
- seuraa myyntitavoitteiden ja mittareiden toteutumista sekä tietää myynnin keskeisiä tunnuslukuja ja osaa hyödyntää niitä työnsä suunnittelussa
- toimii osana työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa sekä tekee yhteistyötä organisaation muiden toimintojen kanssa asiakaskokemuksen kehittämiseksi

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi asiakashankinnalle ja B2B-myynnille asetettujen tavoitteiden toteumaa suhteessa tavoitteisiin hyödyntäen mittareita
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Tutkinnon osat

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä asiakashankintaa sekä toteuttamalla B2B-myyntiprosessin kokonaisuutena työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.3. Digitaalisen kaupan ylläpito ja näkyvyyden optimointi, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Digitaalisen kaupan toimintaympäristö ja työskentelyn tavoitteet
Opiskelija

- tietää organisaation digitaalisen kaupan kokonaisuuden ja oman työn kannalta keskeiset myynti-, markkinointi- ja palvelukanavat
- tietää oman vastuualueen tuote- tai palveluvalikoimaa
- työskentelee osana työyhteisöä tai yhteistyökumppanin kanssa sekä sopii digitaalisen kaupan sisältöjen ja näkyvyyden kehittämisen sekä seurannan tavoitteista ja aikataulusta
- laatii suunnitelman ylläpitotyön toteutuksesta, tavoitteista, aikataulusta ja resursseista

Digitaalisen kaupan sisältöjen ja myyntikanavien ylläpito
Opiskelija

- ylläpitää ja päivittää suunnitellusti verkkokaupan tai -sivuston, markkinapaikan tai muun digitaalisen myyntikanavan sisältöjä, kuten tuote-, hinta-, saatavuustietoja tai muuta tarpeellista sisältöä
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- noudattaa toimialaa ja digitaalista kaupankäyntiä ja koskevia kansallisia ja kansainvälisiä säädöksiä sekä viranomaisohjeita
- tekee ylläpitoa hyödyntäen asiakaspalautetta ja tietoa asiakkaiden tarpeista sekä ostokäyttäytymisestä ja asiakaspolusta
- rikastaa sisältöjä tuottamalla pienmuotoista teksti-, kuva-, tai videosisältöjä ja huolehtii sisältöjen ajantasaisuudesta, oikeellisuudesta, saavutettavuudesta, visuaalisuudesta ja tarvittaessa brändinmukaisuudesta
- ottaa huomioon sisällöntuotannossa tekijänoikeudet
- noudattaa organisaation tekoälyohjeistusta ja käyttää organisaation hyväksymiä tekoälyratkaisuja työtehtävissään
- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset
- testaa digitaalisten myynti- tai palvelukanavan toimivuutta ja saavutettavuutta asiakkaan näkökulmasta ja raportoi sovitusti mahdollisista puutteista tai kehityskohteista

Sisältöjen näkyvyys ja kaupan toimivuuden seuranta
Opiskelija

- selvittää uusimpia sisältöjen optimointia tukevia keinoja digitaalisen näkyvyyden kehittämiseksi ja optimoi keskeisiä sisältöelemettejä, kuten otsikoita, tekstejä, kuvia tai videoita sekä sisältörakenteita
- kehittää sisältöjen linkitystä ja keskinäisiä yhteyksiä
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- huomioi tuotteiden tai palveluiden johdonmukaisen ja monipuolisen esittämisen digitaalisissa kanavissa
- hyödyntää käytössä olevia analytiikkatyökaluja ja seuraa digitaalisen kaupan toimivuutta sovittujen tavoitteiden ja mittareiden sekä tekee perusteltuja johtopäätöksiä

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa digitaalisen kaupan käytöntäjen kehittämistä sekä ylläpitää ja kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävisssä tekemällä digitaalisen kaupan ylläpidon ja näkyvyyden optimoinnin työtehtävissä digitaalisen kaupan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.4. Digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käyttö sekä neuvonta, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Suunnittelu
Opiskelija

- selvittää työtehtävässä käytettävien digitaalisten laitteiden, palvelujen ja järjestelmien käyttötarkoituksia, toimintaperiaatteita ja käyttäjävaatimuksia
- noudattaa toimialan säädöksiä, viranomaisohjeita ja organisaation ohjeita
- arvioi käyttäjän ja oman vastuualueensa näkökulmasta digitaalisten laitteiden, palvelujen ja järjestelmien soveltuvuutta organisaation toimintaan tai asiakastarpeisiin
- suunnittelee vastuualueensa digitaalisten laitteiden, palvelujen ja järjestelmien käyttöä ja neuvontaa organisaation tavoitteiden ja ohjeiden mukaisesti
- ottaa huomioon suunnittelussa erilaisten käyttäjien tarpeet, yhdenvertaisuuden, saavutettavuuden, digitaalisen osallisuuden ja eettisyyden
- hyödyntää työssään ajantasaista tietoa digitaalisista palveluista, järjestelmistä ja niiden kehityssuunnista
- tunnistaa vastuualueensa digitaalisten laitteiden, palvelujen ja järjestelmien käyttöön liittyviä riskejä sekä kyberturvallisuuden, tietoturvan ja tietosuojan vaatimuksia ja huomioi ne työnsä suunnittelussa

Digitaalisten laitteiden, palvelujen ja järjestelmien käyttö

Opiskelija

- käyttää vastuualueensa digitaalisia laitteita, palveluita ja järjestelmiä sekä niiden automaatio- tai tekoälytoiminnallisuuksia tarkoituksenmukaisesti ja organisaation ohjeita noudattaen
- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- ylläpitää palvelujen tai järjestelmien tietoja ja tiedon laatua varmistaen
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- tunnistaa palvelujen jajärjestelmien käyttöön liittyviä poikkeamia ja raportoi niistä sovitusti tai tekee työroolinsa mukaisesti tarvittavat toimet niiden korjaamiseksi
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Asiakaspalvelu ja neuvonta
Opiskelija

- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- palvelee sekä neuvoo sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita digitaalisten palvelujen, laitteiden tai järjestelmien käytössä asiantuntevasti
- selvittää käyttäjän tarpeet ja valitsee tilanteeseen soveltuvat neuvonta- ja ohjausmenetelmät
- opastaa käyttäjiä laitteiden, palvelujen ja järjestelmien turvalliseen käyttöön sekä tietoturva- ja tietosuojavaatimusten noudattamiseen
- opastaa digitaalisten palvelujen ja laitteiden vastuulliseen ja resurssiviisaaseen käyttöön ottaen huomioon energiatehokkuuden ja tavat laitteiden käyttöiän pidentämiseen
- tuottaa selkeitä käyttöohjeita ja tukimateriaaleja eri kohderyhmien tarpeisiin ottaen huomioon saavutettavuuden
- hyödyntää digitaalisia viestintäkanavia käyttäjäneuvonnassa ja asiakaspalvelussa
- viestii toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- ratkaisee käyttäjien yleisimpiä käyttötilanteita ja ongelmia palvelutasovaatimusten mukaisesti
- ohjaa ja opastaa käyttäjän tarvittaessa kääntymään IT-alan ammattilaisen puoleen organisaation toimintamallien mukaisesti
- kerää ja hyödyntää käyttäjäpalautetta palvelujen ja järjestelmien käytettävyyden kehittämiseksi
- seuraa digitaalisten laitteiden, palvelujen ja järjestelmien toimivuutta sekä tunnistaa kehittämistarpeita ja laati kehittämisehdotuksia
- osallistuu digitaalisten laitteiden, palvelujen tai järjestelmien käyttöönottoon, testaukseen tai kehittämiseen työtehtävänsä mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne
- seuraa digitaalisten laitteiden, palvelujen ja järjestelmien sekä työmenetelmien kehitystä toimialalla ja kehittää osaamistaan

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä digitaalisten laitteiden, palvelujen ja järjestelmien käyttö- ja neuvontatehtävissä työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.5. Markkinointikampajan suunnittelu ja toteuttaminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Suunnittelu
Opiskelija

- analysoi markkinoinnin toimintaympäristön muutoksia ja uusia ilmiöitä sekä soveltaa niistä saatua tietoa markkinointikampanjan suunnittelussa
- selvittää markkinointikampanjan tavoitteet, käytettävissä olevat resurssit sekä tekee tarvittavat rajaukset ja sopii aikataulusta
- analysoi ja hyödyntää saatavilla olevaa asiakas-, myynti-,markkina- tai kilpailijatietoa markkinointikampanjan suunnittelussa
- määrittelee kampanjan keskeiset kohderyhmät sekä tunnistaa kohderyhmien tarpeita ja ostopolun vaiheita
- ottaa kampanjan suunnittelussa huomioon sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun näkökulmat
- päättää työtehtävänsä mukaisesti kampanjan tavoitteet, ydinviestin, arvolupauksen, käytettävät kanavat ja niiden roolit sekä määrittelee tavoitteisiin soveltuvat mittarit
- laatii markkinointikampanjan toteutussuunnitelman, joka sisältää tavoitteet, mittarit, resurssit ja aikataulutuksen

Toteutus ja seuranta
Opiskelija

- toteuttaa markkinointikampanjaa suunnitellusti
- tuottaa, muokkaa tai hankkii kampanjan edellyttämät sisällöt ja materiaalit ottaen huomioon kokonaistaloudellisuuden sekä ympäristövastuun ja sosiaalisen vastuun näkökulmat
- hyödyntää organisaation ohjeita sekä brändi- tai ketjuohjeistusta ja varmistaa sisältöjen brändinmukaisuuden, saavutettavuuden ja oikeellisuuden
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- noudattaa markkinointiviestintään ja kaupalliseen vaikuttamiseen liittyviä säädöksiä, viranomaisohjeita sekä eettisiä toimintaperiaatteita
- mukauttaa kampanjan ydinviestin, sisällöt ja visuaalisen ilmeen kohderyhmien tarpeisiin sekä eri kanavien ja digitaalisten toimintaympäristöjen vaatimuksiin
- hyödyntää suunnitellusti ja vastuullisesti markkinoinnin automaatiota, tekoälyä tai muita digitaalisia ratkaisuja kampanjan toteutuksessa
- noudattaa organisaation tekoälyohjeistusta ja arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset

- seuraa kampanjan etenemistä, julkaisuja, budjetin käyttöä ja tuloksia sovittujen mittareiden avulla ja tekee tarvittavia muutoksia

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi kampanjan tuloksia suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja mittareihin
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla, toteuttamalla, seuraamalla ja arvioimalla tavoitteellisen markkinointikampanjan tai markkinointikampanjakokonaisuuden työpaikan toimintaympäristössä. Kampanja toteutetaan yhdessä tai useammassa tarkoituksenmukaisessa markkinointikanavassa.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.6. Markkinointiviestinnän kehittäminen ja sisällöntuotanto, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Nykytila, mahdollisuudet ja kehittämissuunnitelma
Opiskelija

- seuraa markkinointiviestinnän kehitystä, toimintaympäristön muutoksia ja tunnistaa merkittäviä kehityssuuntia ja huomioi ne työssään
- analysoi ja arvioi vastuualueensa markkinointiviestinnän nykyisiä toteutustapoja sekä tunnistaa kehittämiskohteita ja perustelee ne
- määrittelee markkinointiviestinnän kohderyhmät, asiakaspolut sekä keskeiset kohtaamispisteet
- suunnittelee markkinointiviestintää organisaation brändin, viestintälinjausten ja muiden ohjeistusten mukaisesti siten, että viestintä tukee organisaation tavoitteita
- suunnittelee kohderyhmille soveltuvia viestejä, sisältöjä, kanavia ja hyödynnettäviä digitaalisia ratkaisuja
- arvioi datan, tekoälyn, automaation tai muiden digitaalisten ratkaisujen hyödyntämismahdollisuuksia markkinointiviestinnän kehittämisessä ja määrittelee käytettävät teknologiset ratkaisut
- tunnistaa kehittämistyöhön liittyviä keskeisiä sisältö-, maine-, tietosuoja-, tietoturva- tai toteutusriskejä sekä suunnittelee toimenpiteitä niiden hallitsemiseksi
- huomioi kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa kokonaistaloudellisuuden sekä sosiaalisen ja ympäristövastuun näkökulmat
- määrittelee vastuualueensa markkinointiviestinnän kehittämistavoitteet, mittarit, resurssit, aikataulut sekä sopii vastuista ja laatii suunnitelman markkinointiviestinnän kehittämisen toimenpidekokonaisuudesta

Markkinointiviestintä ja sisällöntuotanto

Opiskelija

- toteuttaa markkinointiviestinnän kehittämisen toimenpidekokonaisuuden suunnitellusti
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- noudattaa markkinointiviestintään ja kaupalliseen vaikuttamiseen liittyviä säädöksiä, viranomaisohjeita sekä eettisiä toimintaperiaatteita
- tuottaa teknisesti, visuaalisesti ja sisällöllisesti laadukkaita kohderyhmälle soveltuvia sisältöjä asiakaspolun eri kohtaamispisteisiin noudattaen tekijänoikeuksia
- arvioi tuotettujen markkinointiviestinnän sisältöjen saavutettavuutta, käytettävyyttä, yhdenvertaisuutta ja eettisyyttä sekä tekee tarvittaessa muutoksia sisältöihin
- hyödyntää suunnitellusti ja vastuullisesti työssään digitaalisia ratkaisuja
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- noudattaa organisaation tekoälyohjeistusta ja arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset
- optimoi sisältöjen löydettävyyttä ja koneellista tulkittavuutta hakukoneissa, tekoälypalveluissa ja muissa digitaalisissa tiedonhakuympäristöissä
- kehittää työskentelyään saamansa palautteen perusteella
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- mukauttaa sisältöjä kohderyhmien tarpeiden, käyttäjien toimintatapojen sekä erilaisten digitaalisten kanavien ja palvelujen vaatimusten mukaisesti
- hallitsee ja aikatauluttaa julkaisuprosessia ja varmistaa sisältöjen laadun ennen julkaisua
- seuraa markkinointiviestinnän tuloksia hyödyntäen analytiikkaa, asiakasdataa ja muuta seurantatietoa
- raportoi kehittämistyön tulokset selkeästi

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi kehittämistyön tuloksia suhteessa asetettuihin tavoitteisiin hyödyntäen mittareita ja tekee perusteltuja johtopäätöksiä
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla, toteuttamalla, seuraamalla ja arvioimalla vastuualueensa markkinointiviestinnän toimenpidekokonaisuuden työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.7. Monikanavainen myyntityö, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Valmistautuminen

Opiskelija

- tuntee myytävien tuotteiden, palveluiden tai ratkaisujen myynnin kannalta keskeiset ominaisuudet ja tuotetiedot
- osaa tarvittaessa kertoa tuotteen ympäristövaikutuksista koko tuotteen elinkaaren osalta
- tuntee vastuualueensa osalta organisaation digitaalisen kaupan kokonaisuuden sekä käytettävät kanavat ja niiden käyttötarkoitukset
- suunnittelee myyntityötään ottamalla huomioon asiakaslupauksen, myyntitavoitteet, asiakasryhmäkohtaiset hinnoittelu- ja katetavoitteet sekä käytössä olevat myyntikanavat
- huomioi työssään myynnin kannattavuuden periaatteita ja huomioi hinnan alennusten vaikutuksia
- käyttää asiakkuudenhallintajärjestelmää ja hyödyntää asiakkaan tilanteeseen, tarpeisiin ja ostamiseen vaikuttavia tietoja
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- hyödyntää tarkoituksenmukaisia asiakashankinnan menetelmiä ottaen huomioon valittujen kanavien erityispiirteet
- viestii kirjallisesti ja suullisesti toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- tietää tapoja, miten tekoälyä ja dataa voi hyödyntää vastuullisesti ja turvallisesti monikanavaisen myynnin tukena
- noudattaa työssään myyntiä ohjaavia säädöksiä, viranomaisohjeita ja organisaation ohjeita ja asiantuntijatiedon lähteitä
- noudattaa vastuullisen myynnin periaatteita ja tietojenantovelvollisuutta
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Myynti ja myynnin edistäminen
Opiskelija

- toimii myyntitilanteessa aloitteellisesti, ratkaisukeskeisesti ja asiakaslähtöisesti
- myy eettisen myynnin periaatteiden mukaisesti sekä edistää yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteutumista asiakas- ja työyhteisötilanteissa
- selvittää asiakkaan tarpeita ja toiveita sekä esittelee soveltuvia vaihtoehtoisia tuotteita, palveluita tai ratkaisuja
- tukee asiakkaan ostopäätöstä esittelemällä perusteluita ja tuomalla esiin tuotteen, palvelun tai ratkaisun tuottamaa arvoa asiakkaalle
- varmistaa että asiakkaalla on riittävät ja oikeat tiedot ostopäätöksen tekemiseksi
- huomioi ajankohtaisia kampanja- tai sesonkituotteita tai -palveluita
- hyödyntää lisä- ja ristiinmyynnin mahdollisuuksia asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaisesti
- palvelee asiakkaita eri kanavissa säädösten mukaisesti sekä rakentaa ja kehittää asiakassuhteita luottamuksen, vuorovaikutuksen ja arvonluonnin avulla
- tarvittaessa ohjeistaa asiakasta tuotteen, palvelun tai ratkaisun käyttöönotossa, käytössä ja tarvittavissa jatkotoimissa
- osaa kertoa maksu-, laskutus- tai rahoitusvaihtoehdoista sekä niiden ehdoista säädösten mukaisesti
- päättää kaupan valitun maksutavan mukaisesti sekä laatii tarvittavat asiakirjat
- osaa käsitellä reklamaatiota ja ongelmatilanteita rakentavasti sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita

Seuranta
Opiskelija

- seuraa oman myyntityönsä tavoitteiden toteutumista
- hyödyntää myynnin tunnuslukuja (myyntimäärää, keskikauppa, kate, konversio tai tarjous–kauppa-suhdetta)
- arvioi lisä- ja ristiinmyynnin vaikutusta myynnin tuloksellisuuteen
- seuraa ja hyödyntää asiakaspalautetta

- tekee tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä myyntitavoitteiden saavuttamiseksi
- raportoi myyntityönsä tuloksista organisaation käytäntöjen mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne
- seuraa monikanavaisen myynnin ja teknologioiden kehitystä sekä kehittää osaamistaan

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä valmistautumalla monikanavaiseen myyntityöhön sekä myymällä tuotteita, palveluja tai ratkaisuja työpaikan työympäristössä vähintään yhdessä kanavassa ja tekemällä asiakashankintaa ja asiakaspalvelua monikanavaisesti.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.8. Palvelumuotoilu, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Nykytila ja palvelumuotoiluprosessin suunnittelu
Opiskelija

- arvioi nykytilaa hyödyntämällä asiakas-, käyttäjä- ja toimintaympäristötietoa sekä tunnistaa vahvuuksia ja kehittämistarpeita
- tunnistaa ja kuvailee tyypillisiä asiakkaita, käyttäjiä, sidosryhmien edustajia sekä heidän tarpeita, tavoitteita, kokemuksia ja palvelupolkuja
- määrittelee palvelumuotoiluprosessin tavoitteet, sopii tarvittavista rajauksista, resursseista sekä aikataulutuksesta yhdessä toimeksiantajan kanssa
- ottaa huomioon suunnittelussa taloudellisuuden, ympäristövastuun ja sosiaalisen vastuun näkökulmat
- hyödyntää monipuolisesti tietoa erilaisista palvelumuotoilun menetelmistä ja valitsee kehittämistehtävään soveltuvat menetelmät ja työkalut perustellusti
- laati suunnitelman, joka sisältää työn tavoitteet, toteutuksen, aikataulun ja resurssit

Asiakasymmärrys ja ratkaisujen muotoilu palvelumuotoilun menetelmin
Opiskelija

- kehittää ratkaisuja hyödyntäen palvelumuotoilun menetelmiä suunnitellusti
- noudattaa työssään toimialaa koskevia säädöksiä, määräyksiä ja organisaation ohjeita
- osallistaa asiakkaita, käyttäjiä, työyhteisöä tai muita tarkoituksenmukaisia sidosryhmien edustajia ratkaisujen kehittämiseen
- kerää asiakas-, käyttäjä tai sidosryhmätietoa haastattelemalla, havainnoimalla tai muilla tarkoituksenmukaisilla menetelmillä
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- hyödyntää työssään organisaatiossa käytössä olevia digitaalisia palveluita vastuullisesti

- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset
- tuottaa vaihtoehtoisia ratkaisuja ja arvioi niiden liiketoiminnallista hyötyä, kustannuksia, resurssitarpeita sekä toteuttamiskelpoisuutta
- esittelee vaihtoehtoisia ratkaisuja sekä kerää palautetta
- valitsee jatkokehitettävän ratkaisun perustellusti sekä suunnittelee sen palvelukuvauksen palvelupolkuineen ja kuvailee palvelun toteuttamisen keskeiset prosessit organisaation käytäntöjen mukaisesti

Kokeilut, testaus ja yhteiskehittäminen
Opiskelija

- toteuttaa ratkaisun kokeiluja ja käyttäjätestauksia suunnitellusti
- kerää ja analysoi palautetta ratkaisun toimivuudesta, käytettävyydestä, saavutettavuudesta sekä sen asiakkaille tai sidosryhmille tuottamasta lisäarvosta
- päivittää palvelukuvausta ja palvelupolkua sekä kuvailee ja tekee mahdolliset muutokset keskeisiin prosesseihin ottaen huomioon saavutettavuuden, yhdenvertaisuuden ja käytettävyyden
- dokumentoi palvelumuotoiluprosessin, käytetyt menetelmät, tulokset ja kehittämisehdotukset
- viestii palvelumuotoilun tuloksista ja jatkotoimenpiteistä eri kohderyhmille selkeästi sekä raportoi työstä sovitusti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne
- seuraa palvelumuotoilun kehitystä ja kehittää palvelumuotoiluosaamistaan

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla palvelumuotoiluprosessin, jossa kehitetään palvelumuotoilun menetelmin ratkaisua. Ratkaisu voi olla palvelu, palvelukokonaisuus, tuote tai toimintatapa.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.9. Tuoteryhmätyöskentely, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Tuoteryhmän hallinta
Opiskelija

- seuraa ja tulkitsee säännöllisesti tuoteryhmän myyntiä ja keskeisiä tunnuslukuja, tunnistaa poikkeamia ja kehityssuuntia sekä tekee tiedon perusteella perusteltuja johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia organisaation toimintamallien mukaisesti

- osallistuu tuoteryhmän valikoiman suunnitteluun työtehtäviensä mukaisesti ja hyödyntää markkina-, asiakas-, kilpailija- ja myyntitietoa sekä ottaa huomioon asiakastarpeita sekä tuotteille tai palveluille asetettuja vastuullisuusvaatimukset niiden koko elinkaaren osalta
- ylläpitää tuoteryhmän tuotetietoja työtehtäviensä mukaisesti organisaation järjestelmissä
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä, viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- käyttää vastuualueensa kysynnän ennustamisen, varastosaldojen hallinnan, tuotetiedon hallinnan, raportoinnin tai analytiikan järjestelmiä ja sovelluksia organisaation ohjeiden mukaisesti
- osallistuu työtehtäviensä mukaisesti tuoteryhmän hinnoittelun valmisteluun hyödyntämällä myynti-, kustannus- ja markkinatietoa
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Hankinta ja toimittajayhteistyö
Opiskelija

- osallistuu työtehtäviensä mukaisesti tuoteryhmän hankintojen suunnitteluun hyödyntämällä kysyntäennusteita, myyntitietoa ja varastotietoa
- tekee työtehtäviensä mukaisesti tuoteryhmään liittyviä tilaus- ja hankintatehtäviä organisaation toimintamallien mukaisesti
- osallistuu työtehtäviensä mukaisesti toimittajaneuvottelujen valmisteluun ja hyödyntää kustannus-, markkina- ja myyntitietoa
- seuraa toimittajien toimitusvarmuutta ja tuotteiden saatavuutta sekä raportoi poikkeamista sovitusti
- toteuttaa yhteistyötä toimittajien ja sisäisten sidosryhmien kanssa omassa työroolissaan
- hyödyntää sopimusten, toimitusehtojen ja hankintaprosessien tuntemusta työssään
- ottaa vastuualueellaan huomioon ympäristövastuun tuotteiden, pakkausten, logistiikan tai hankintojen toteutuksessa ja esittää perusteltuja vaihtoehtoja
- toimii sosiaalisesti vastuullisesti, eettisesti ja yhdenvertaisesti vastuualueensa hankinta- ja toimittajayhteistyössä
- laskee vastuualueensa tuoteryhmän kustannuksia ja kannattavuutta
- toimii resurssiviisaasti ja edistää tuoteryhmän kannattavuustavoitteiden saavuttamista

Myynnin tuki ja asiakaskokemus
Opiskelija

- hyödyntää asiakastietoa ja asiakaskäyttäytymisen tuntemusta vastuualueensa tuoteryhmän kehittämisessä
- tekee työtehtäviensä mukaisesti yhteistyötä myynnin, markkinoinnin, hankinnan ja logistiikan kanssa
- toteuttaa tuoteryhmän esillepanoon, näkyvyyteen ja saatavuuteen liittyviä tehtäviä työtehtävänsä mukaisesti
- osallistuu työtehtäviensä mukaisesti digitaalisten myyntikanavien tuoteryhmätietojen ylläpitoon ja monikanavaiseen myyntiin
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- varmistaa työtehtäviensä mukaisesti tuoteryhmän vastuullisuusviestinnän totuudenmukaisuuden ja läpinäkyvyyden tuotteiden esillepanossa, tuotetiedoissa ja asiakasviestinnässä
- seuraa tuoteryhmän myynnin toteutumista omalla vastuualueellaan

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi vastuualueensa tuoteryhmän asiakaskokemusta kokonaisuutena ja esittää perusteltuja kehittämisehdotuksia
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tuoteryhmän hallinnan, hankinnan ja toimittajayhteistyön työtehtävissä. Lisaksi opiskelija tekee myynnin tukitehtäviä sekä kehittää tuoteryhmän asiakaskokemusta.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.10. Palvelurobotiikan hyödyntäminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Palvelurobotin käytön valmistelu
Opiskelija

- tuntee palvelurobotin käyttötarkoituksen, keskeisiä toimintaperiaatteita ja rajoitteita
- tunnistaa organisaation tapoja hyödyntää palvelurobotiikkaa
- arvioi palvelurobotiikan käytön vaikutuksia työn sujuvuuteen ja palvelun laatuun sekä ottaa huomioon palvelurobotiikan käyttöön liittyvät eettiset näkökulmat
- valmistelee palvelurobotin käyttöön ja käyttää sitä organisaation ohjeiden mukaisesti noudattaen käyttö-, turvallisuus- ja työohjeita
- määrittää tai tarkistaa palvelurobotin toiminta-alueet, kulkureitit ja hidastusalueet käyttötarkoituksen mukaisesti
- varmistaa käyttöympäristön turvallisuuden ennen robotin käyttöönottoa

Palvelurobotin käyttö ja neuvonta
Opiskelija

- tarkistaa palvelurobotin toimivuuden ennen käyttöä
- käyttää palvelurobottia käyttöohjeen mukaisesti turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti työtehtävissä
- vaihtaa palvelurobotin ohjelmia, työtehtäviä tai käyttöasetuksia käyttöliittymän avulla käyttötarkoitukseen soveltuviksi
- tunnistaa tyypillisiä vaaratilanteita ja osaa toimia näissä tilanteissa organisaation ohjeiden mukaisesti
- työskentelee sujuvassa yhteistyössä palvelurobotin kanssa huomioiden ihmisen ja robotin välisen työnjaon
- noudattaa palvelurobotin käyttö- ja turvallisuusohjeita ja sekä huolehtii käyttöympäristön turvallisuudesta
- käsittelee robotin tuottamaa tai keräämää tietoa vastuullisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- tunnistaa palvelurobotin toiminnassa esiintyviä häiriöitä, poikkeamia ja vikailmoituksia
- tunnistaa tilanteita, joissa ihmisen tulee ottaa tehtävä haltuunsa robotin sijasta
- toteuttaa toimivaltansa mukaiset korjaavat toimenpiteet häiriö- ja vikatilanteissa

- pyytää tarvittaessa teknistä tukea ja välittää tilanteen ratkaisemiseksi tarvittavat tiedot
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- dokumentoi häiriö-, turvallisuus-, tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat organisaation käytäntöjen mukaisesti
- tekee palvelurobotin ylläpitohuoltoa, tarkastuksia sekä puhdistusta käyttö- ja huolto-ohjeiden mukaisesti ottaen huomioon mahdollisen sopimuksen
- neuvoo ja opastaa työyhteisön jäseniä tai asiakkaita palvelurobotin käytössä
- havainnoi ja kerää palautetta palvelurobotin toimivuudesta ja asiakaskokemuksesta sekä arvioi palvelurobotin toimivuutta

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa palvelurobotiikan ja sääntelyn kehitystä sekä kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä käyttämällä palvelurobottia työpaikan työympäristössä. Palvelurobotteja voivat olla erilaiset liikkuvat robotit esim. kuljetusrobotit, siivousrobotit, asiakaspalvelurobotit, opastusrobotit, välinehuollon robotit tai muut robotiikkaa hyödyntävät laitteet.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.11. Tapahtumatuotanto, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Tapahtuman suunnittelu
Opiskelija

- määrittelee työtehtäviensä mukaisesti tapahtuman tavoitteet, kohderyhmät, laajuuden, budjetin ja onnistumisen mittarit yhteistyössä toimeksiantajan kanssa
- hyödyntää saatavilla olevaa kohderyhmien asiakastietoa tapahtuman suunnittelussa
- arvioi mahdollisuuksia järjestää tapahtuma joko hybriditapahtumana, digitaalisena verkossa tai fyysisenä tapahtumana sekä vertailee toteutuskustannuksia
- suunnittelee tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä tapahtumakonseptin, sisällöt, toteutustavan, tavoitteet sekä laatii markkinointi- ja viestintäsuunnitelman kohderyhmän tarpeet huomioiden
- huomioi tapahtuman suunnittelussa ympäristövastuun, taloudellisen vastuun ja sosiaalisen vastuun sekä saavutettavuuden näkökulmat
- noudattaa tapahtumatuotantoa koskevia säädöksiä, viranomaisohjeita ja organisaation ohjeita
- tunnistaa tapahtuman turvallisuuteen liittyviä riskejä sekä osallistuu riskienhallintatoimenpiteiden toteuttamiseen
- huolehtii tarvittavien ilmoitusten, lupien, sopimusten tai turvallisuuteen liittyvien suunnitelmien valmistelusta tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä

- tekee tarkoituksenmukaista yhteistyötä ja työskentelee sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- sopii tapahtuman vastuunjaosta ja laatii tapahtumalle dokumentoidun projektisuunnitelman, joka sisältää aikataulun ja budjetin

Tapahtuman toteuttaminen
Opiskelija

- toteuttaa tapahtumaan suunnitellusti tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä
- hankkii ja tekee tarvittavat kilpailutukset tai huolehtii roolinsa mukaisesti tapahtuman toteuttamiseen tarvittavien tuotteiden tai palveluiden saatavuudesta
- seuraa kustannusten, tuottojen ja taloudellisten tavoitteiden toteutumista arvioi tapahtuman taloudellisia vaikutuksia ja tekee perusteltuja toimenpiteitä kannattavuuden parantamiseksi osallistuu työtehtävänsä mukaisesti tapahtumaviestinnän toteuttamiseen eri viestintäkanavissa organisaation ohjeiden mukaisesti
- arvioi tapahtuman taloudellisia vaikutuksia ja tekee perusteltuja toimenpiteitä kannattavuuden parantamiseksi
- osallistuu työtehtävänsä mukaisesti tapahtumaviestinnän toteuttamiseen eri viestintäkanavissa organisaation ohjeiden mukaisesti
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta
- huolehtii tuotantoprosessin etenemistä ja organisoi tapahtuman käytännön järjestelyt yhteistyössä asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden, palveluntuottajien tai muiden toimijoiden kanssa
- ohjaa vastuualueeseensa toimintaa tapahtuman aikana tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- hyödyntää tapahtumatuotannossa käytettäviä digitaalisia järjestelmiä, raportointityökaluja ja yhteistyöalustoja turvallisesti ja vastuullisesti
- laatii tapahtuman toteutuksesta tiiviin raportin sekä esittää perusteltuja kehittämisehdotuksia tulevia tapahtumia varten
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- kerää ja hyödyntää osallistujapalautetta sekä tapahtuman aikana tehtyjä havaintoja, analysoi tapahtuman toteumaa ja arvioi tavoitteiden saavuttamista suhteessa yhdessä määriteltyihin onnistumisen mittareihin

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa tapahtuma-alan kehitystä, teknologian ja asiakaskäyttäytymisen muutoksia sekä kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tapahtumatuotannossa. Tapahtuma voi olla esimerkiksi asiakas-, yritys-, messu-, verkostoitumis-, koulutus-, markkinointi-, yleisö-, hybridi- tai digitaalinen tapahtuma.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.12. Visuaalinen kaupankäynti ja elämyksellinen asiakaskokemus, 30 osp

Kirjoitusohje: Valitsee kanavan tai kanavat sekä aihealueen tai teeman, jonka visuaalisuutta ja elämyksellisyyttä edistää kokonaisvaltaisesti.

Ammattitaitovaatimukset

Tavoitteet ja asiakastarpeet
Opiskelija

- selvittää toimeksiannon tavoitteet, kohderyhmän, resurssit, aikataulun ja toteutuksen rajaukset
- hyödyntää suunnittelussa tietoa asiakkaiden tarpeista, odotuksista ja asiointikäyttäytymisestä
- hyödyntää tuotteita, palveluita, valikoimaa ja brändiä koskevaa tietoa työssään
- hyödyntää työssään toimialan trendejä, sesonkeja ja kuluttajakäyttäytymisen muutoksia koskevaa tietoa
- tarkastelee asiakkaan ostopolun muodostumista fyysisissä ja digitaalisissa toimintaympäristöissä
- tunnistaa työtehtävän kannalta keskeiset saavutettavuuteen, turvallisuuteen ja vastuullisuuteen liittyvät vaatimukset

Suunnittelu
Opiskelija

- suunnittelee kaupallisen tilan visuaalisen ilmeen asetettujen tavoitteiden mukaisesti
- suunnittelee tuotteiden ja palveluiden esillepanon asiakkaan asioinnin ja myynnin edistämiseksi
- suunnittelee fyysisen ja digitaalisen ympäristön toisiaan tukevaksi kokonaisuudeksi
- hyödyntää työtehtävän kannalta tarkoituksenmukaisesti väri-, valaistus-, sommittelu- ja typografiaa
- huomioi suunnittelutyössään opastus-, tila- ja hintaviestinnän suunnittelun periaatteita
- suunnittelee asiakkaan ostopolkua tukevat huomio-, vertailu-, kokeilu-, palvelu- tai ostopisteitä tai ostopisteen sekä elämyksellisiä tai erottuvia asiakaskohtaamispisteitä
- huomioi suunnittelussa asiakkaiden moninaisuuden, saavutettavuuden ja asioinnin sujuvuuden
- huomioi suunnittelussa asiakas- ja työturvallisuuden, kulkureitit sekä rakenteiden ja ratkaisujen turvallisuuden
- laatii toteutuksesta luonnoksia, suunnitelmia tai esitysmateriaaleja hyödyntäen vastuullisesti organisaation digitaalisia sovelluksia sekä tekoälyratkaisuja ideoinnin, visualisoinnin tai sisällöntuotannon tukena
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- varmistaa suunnitelmien ja sisältöjen oikeellisuuden, tekijänoikeudet ja brändinmukaisuuden
- arvioi ja laskeen materiaalien, kalusteiden, teknisten ratkaisujen ja työajan kokonaiskustannuksia
- suunnittelee materiaalien tehokkaan käytön, uudelleenkäytön, huollon, varastoinnin ja poistamisen
- laatii suunnittelman työn toteutuksesta kustannusarvioineen ja toteutusaikatauluineen

Toteutus ja ylläpito
Opiskelija

- valmistelee ja toteuttaa visuaalisen kokonaisuuden suunnitelman ja aikataulun mukaisesti
- rakentaa käyttötarkoitukseen soveltuvia myymälä-, näyteikkuna-, showroom-, palvelupiste- tai tapahtumaesillepanoja
- käyttää työvälineitä, materiaaleja, kalusteita ja henkilönsuojaimia turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti
- hyödyntää saatavilla olevia digitaalisia ratkaisuja tai muuta teknologiaa asiakaskokemuksen tukena
- toteuttaa hinta-, tuote-, kampanja- tai opasteviestinnän selkeästi, ajantasaisesti ja totuudenmukaisesti
- ylläpitää toteutuksen visuaalista laatua, siisteyttä, saavutettavuutta, turvallisuutta ja brändinmukaisuutta
- minimoi materiaalihävikkiä ja huolehtii materiaalien uudelleenkäytettävyydestä ja asianmukaisesta säilyttämisestä
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- hyödyntää erilaisia keinoja asiakkaan ostopolkun tukemiseksi ja toimii asiakaspalvelutilanteissa yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti
- tukee asiakkaan ostopolkua erilaisin keinoin ja toimii asiakaspalvelutilanteissa yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi toteutuksen vaikutuksia myyntiin ja asiakaskokemukseen
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla, toteuttamalla, ylläpitämällä ja arvioimalla visuaalisen kaupankäynnin ja elämyksellisen asiakaskokemuksen kokonaisuuden työpaikan työympäristössä. Työympäristö voi olla esimerkiksi myymälä, showroom, tapahtuma, palvelupiste, pop-up-ympäristö tai muu digitaalisen kaupan toimintaympäristö.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.13. Kansainvälinen liiketoiminta, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Perehtyminen ja työn suunnittelu
Opiskelija

- selvittää työtehtävänsä näkökulmasta kansainvälisen liiketoiminnan tavoitteet, toimintatavat ja vastuut
- hankkii ja hyödyntää työssään tietoa kohdemarkkinoista, asiakkaista, tuotteista, palveluista ja toimintaympäristöstä

- tunnistaa kohdemarkkinoiden kulttuuristen, yhteiskunnallisten, taloudellisten ja lainsäädännöllisten tekijöiden vaikutuksia liiketoimintaan
- hyödyntää työtehtävissään kansainväliseen liiketoimintaan liittyvien säädösten, määräysten, sopimusten ja organisaation ohjeiden tuntemusta
- tunnistaa kansainväliseen liiketoimintaan liittyviä riskejä ja huomioi ne oman työnsä suunnittelussa
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- suunnittelee ja aikatauluttaa työtään tavoitteellisesti ja kustannustehokkaasti, laati suunnitelman kansainvälistymiselle sekä asettaa tavoitteet ja mittarit sekä sopii toiminnalliset ja taloudelliset resurssit

Kansainvälisten yhteistyösuhteiden luominen ja kontaktointi
Opiskelija

- mukauttaa viestintäänsä eri kulttuuritaustoihin sopivaksi ja kontaktoi kansainvälisiä yhteistyöorganisaatioita
- viestii suullisesti ja kirjallisesti kansainvälisille asiakkaille, yhteistyökumppaneille tai sidosryhmille työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- verkostoituu ja hyödyntää verkostoja uusien liiketoimintamahdollisuuksien tunnistamisessa sekä kestävän liiketoiminnan edistämisessä
- ylläpitää ja vahvistaa asiakas- ja yhteistyösuhteita hyödyntäen digitaalisia viestintäkanavia ja yhteisöllisen työskentelyn alustoja
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa

Kansainvälisen liiketoimintaa liittyvä työtehtävät
Opiskelija

- laatii tavoitteen mukaisia kansainvälisessä liiketoiminnassa tarvittavia viestejä, tarjouksia, raportteja tai muita asiakirjoja tehtävässä edellyttämällä vieraalla kielellä
- toimii rakentavasti ja yhdenvertaisuutta edistävästi monimuotoisissa työ- ja asiakastilanteissa
- palvelee kansainvälisiä asiakkaita organisaation palvelulupauksen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti
- noudattaa työssään toimialan ja kansainväliseen liiketoimintaan liittyviä säädöksiä ja viranomaisohjeita, kuten sopimuksia, vienti- tai tuontikäytäntöjä tai pakotteita
- hoitaa vastuualueensa mukaisesti kansainväliseen myyntiin, markkinointiin, hankintaan, asiakaspalveluun tai muihin liiketoiminnan työtehtäviin liittyviä tehtäviä
- hyödyntää asiakkuus-, toiminnanohjaus- tai muita digitaalisia palveluita tai tietojärjestelmiä ja niistä saatavaa dataa ja tunnuslukuja kansainvälisen liiketoiminnan työtehtävissä
- edistää työssään kansainväliseen liiketoimintaan liittyvän ympäristövastuun, taloudellisen, sosiaalisen vastuun sekä hyvän hallintotavan periaatteita
- noudattaa organisaation hankinta- ja toimitusketjukäytäntöjä
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta
- käy sopimusneuvotteluja ja valmistelee sopimusta ottaen toimialan ja kohdemaan käytänteet
- seuraa kansainvälitymisen edistymistä tavoitteiden mukaisesti ja raportoi poikkeamista sekä tarvittaessa tekee korjaavia toimenpiteitä
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne
- seuraa kansainvälisen liiketoiminnan sääntelyn ja toimintaympäristön muutoksia sekä kehittää ammattitaitoaan

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskentelemällä kansainvälisen liiketoiminnan työtehtävissä työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.14. Kansainvälisten asiakkuuksien hoitaminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Kansainvälisten asiakkaiden palvelu
Opiskelija

- kartoittaa kansainvälisen asiakkaan tarpeet ja tavoitteet
- palvelee kansainvälisiä asiakkaita työtehtäviensä edellyttämällä vieraalla kielellä huomioiden toimialan käytäntöjen maakohtaiset eroavaisuudet asiakaspalvelussa ja neuvotteluissa
- hyödyntää tarkoituksenmukaisia digitaalisia viestintä- ja palvelukanavia pitää yhteyttä kansainvälisiin asiakkaisiin tavoitteellisesti
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Asiakkuuksien hoito
Opiskelija

- hyödyntää ja ylläpitää eri tietolähteistä saatavia asiakastietoja, tunnistaa uusia kansainvälisiä asiakkuusmahdollisuuksia hyödyntäen käytössä olevia digitaalisia järjestelmiä tarkoituksenmukaisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- tunnistaa ja esittelee asiakkaalle soveltuvia lisämyyntimahdollisuuksia
- laatii asiakaskohtaisen suunnitelman asiakkuuden hoitamisesta ja yhteydenpidosta ottaen huomioon asiakkuuden elinkaaren ja muuttuvat asiakaskohtaiset tarpeet
- hoitaa asiakkuutta suunnitellusti sekä huolehtii asiakasviestinnästä
- noudattaa työssään toimialan ja kansainvälisen liiketoiminnan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä sopimusvelvoitteita
- dokumentoi asiakkuuteen liittyvät tiedot, toimenpiteet ja yhteydenpidon organisaation käytäntöjen mukaisesti

- huomioi taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun näkökulmat asiakastyössä

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa
- seuraa kansainvälisen toimintaympäristön ja sääntelyn muutoksia sekä kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla kansainvälisiä asiakkuuksia työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.15. Kansainvälistyvä digitaalinen kauppa, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Kansainvälistymismahdollisuudet ja kansainvälistymisen tavoitteet
Opiskelija

- analysoi vastuualueensa digitaalisen kaupan nykytilaa, toimintaympäristöä sekä kansainvälistymismahdollisuuksia valituilla kohdemarkkinoilla hyödyntäen liiketoiminta-, markkina-, asiakas- ja kilpailijatietoa
- tunnistaa kehittämisen mahdollisuuksia, riskejä ja menestystekijöitä valituilla kohdemarkkinoilla sekä perustelee ne
- noudattaa suunnittelussa toimialan sekä kansainväliseen digitaaliseen kauppaan, kuluttajansuojaan, tietosuojaan, tietoturvaan, verotukseen ja kaupankäyntiin liittyviä säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- arvioi kansainvälistymisen vaikutuksia kannattavuuteen ja asiakaskokemukseen
- tekee tarkoituksenmukaista yhteistyötä ja työskentelee sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- määrittelee digitaalisen kaupan kansainvälistymisen tavoitteet ja mittarit sekä sopii työn rajauksesta ja aikataulusta työpaikan edustajan tai muun toimeksiantajan kanssa

Suunnittelu
Opiskelija

- suunnittelee työtehtäviensä mukaisesti valitulle kohdemarkkinalle soveltuvia asiakaspolkuja, palveluprosesseja ja digitaalisia asiointiratkaisuja ottaen huomioon eri asiakastyhmien tarpeet
- arvioi data-analytiikan, automaation ja tekoälyn hyödyntämismahdollisuuksia sekä tunnistaa niiden vaikutuksia liiketoimintaan ja asiakaskokemukseen
- hyödyntää suunnittelussa maksamiseen, logistiikkaan, tullaukseen ja verotukseen liittyvää tietoa kohdemarkkinan osalta

- ennakoi kansainvälisen toimintaympäristön riskejä ja suunnittelee riskienhallintaa sekä häiriötilanteisiin varautumista
- huomioi suunnittelussa ympäristövastuun, sosiaalisen vastuun, taloudellisen vastuullisuuden sekä liiketoiminnan jatkuvuuden periaatteita
- hyödyntää suunnittelussa tietoa kansainvälisiä digitaalisia markkinapaikoista, kaupankäyntialustoista tai muista digitaalisen kaupankäynnin ratkaisuista
- suunnittelee tai osallistuu asiakaslähtöisen digitaalisen kaupan toimintamallin sekä monikanavaisen myynnin ja markkinoinnin ratkaisujen kehittämiseen kohdemarkkinoiden tarpeiden mukaisesti
- laati suunnitelman digitaalisen kaupan kansainvälistämisestä oman vastuualueensa osalta

Kehittäminen
Opiskelija

- toteuttaa suunnitellusti digitaalisen kaupan kehittämistoimenpiteitä
- varmistaa tuotteiden tai palveluiden tietojen ja muiden digitaalisten sisältöjen ajantasaisuuden, laadun ja saavutettavuuden
- lokalisoi digitaalisen kaupan sisältöjä, palveluita ja asiakasviestintää kohdemarkkinoiden kielelliset, kulttuuriset ja kaupalliset erityispiirteet huomioiden
- toteuttaa työtehtäviensä mukaisesti kansainvälistä digitaalista markkinointia ja kehittää digitaalisen kaupan löydettävyyttä eri kanavissa
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- luo ja kehittää kansainvälisiä asiakassuhteita digitaalisissa kanavissa
- kerää ja hyödyntää asiakaspalautetta, analytiikkaa ja muuta liiketoimintatietoa digitaalisen kaupan kehittämisessä
- seuraa digitaalisen kaupan tunnuslukuja sekä arvioi toimenpiteiden vaikuttavuutta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin
- kehittää digitaalisen kaupan asiakaspolkuja, konversiota, asiakaskokemusta ja kannattavuutta analytiikkaa hyödyntäen
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- viestii ja raportoi kehittämistyöstä suunnitellusti
- arvioi digitaalisen kaupan kansainvälistymisen onnistumista suhteessa tavoitteisiin ja mittareihin sekä esittää jatkokehittämisehdotuksia

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraan kansainvälisen digitaalisen kaupan, sääntelyn sekä teknologioista kehitystä ja kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä kansainvälistyvän digitaalisen kaupan suunnittelu- ja kehittämistehtävissä työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.16. Tullaustoimenpiteet EU:n sisä- ja ulkokaupassa, 45 osp

Ammattitaitovaatimukset

Valmistautuminen tullausprosessiin
Opiskelija

- tietää keskeisiä tavarakauppaan liittyviä tullaus-, verotus- ja viranomaisvaatimuksia EU:n sisä- ja ulkokaupassa
- noudattaa organisaation ohjeita sekä tullilainsäädäntöä sekä toimialaan, arvonlisäverotukseen sekä kansainväliseen kauppaan liittyviä säädöksiä
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- tunnistaa tavarakauppaan, toimitusketjuihin ja kansainväliseen toimintaympäristöön liittyviä riskejä sekä arvioi niiden vaikutuksia toiminnan jatkuvuuteen, kustannuksiin ja asiakaspalveluun
- selvittää tavaran tullinimikkeen hyödyntäen tulliluokitukseen liittyvää tietoa sekä käytettävissä olevia tietolähteitä
- ottaa huomioon eri kauppasopimusmaiden etuuskohtelusääntöjä ja tunnistaa vaadittavat alkuperäselvitykset ja -asiakirjat
- tarkistaa tavaran tullinimikkeeseen liittyvät tuonti- ja vientirajoitukset, luvat, todistukset ja muut viranomaisvaatimukset hyödyntäen Fintaric- ja TARIC-tietoja
- selvittää tavaran alkuperän, tullausarvon ja sovellettavan tullimenettelyn hyödyntäen kansainväliseen tavarakauppaan liittyvää tietoa
- selvittää tuotekohtaiset vastuullisuus-, ympäristö- ja huolellisuusvelvoitteet ja niiden vaikutukset tullaukseen, tavaran luovutukseen, dokumentointiin ja toimitusketjuun
- ottaa työssään huomioon oman toimialansa ja työnsä kannalta keskeisiä tavarakohtaisiin säädöksiä, esimerkiksi hiilirajamekanismi (CBAM), metsäkatoasetus (EUDR), CITES-sääntely sekä konfliktimineraalit
- tarkistaa pakotteisiin, vientivalvontaan, kauppakumppaneihin, määrämaihin ja tavaroiden käyttötarkoituksiin liittyvät vaatimukset ennen tullausprosessin toteuttamista
- tunnistaa tavarakauppaan, toimitusketjuihin ja kansainväliseen toimintaympäristöön liittyvät riskit sekä arvioi niiden vaikutuksia toiminnan jatkuvuuteen, kustannuksiin ja asiakaspalveluun

Tullausasiakirjojen ja tietojen käsittely
Opiskelija

- kerää, tarkistaa ja ylläpitää tullaukseen tarvittavia asiakirjoja ja tietoja huolellisesti ja oikea-aikaisesti
- varmistaa kauppalaskujen, kuljetusasiakirjojen, alkuperäselvitysten ja muiden tullausasiakirjojen oikeellisuuden
- käsittelee tullaus- ja kauppatietoja tietoturva-, tietosuoja- ja salassapitovaatimusten mukaisesti sekä tunnistaa tullausprosessin kyberturvallisuuteen liittyviä riskejä
- hyödyntää vastuualueensa digitaalisia tullausjärjestelmiä, viranomaispalveluja sekä digitaalisia ratkaisuja tai tekoälyratkaisuja vastuullisesti ja turvallisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- ylläpitää tullausprosessin dokumentointia siten, että tiedot ovat saatavilla viranomaisvalvontaa, auditointeja ja jälkikäteistä todentamista varten
- varmistaa tietojen laadun, luotettavuuden ja jäljitettävyyden tullausprosessin kaikissa vaiheissa
- viestii tullausprosessiin liittyvissä tilanteissa suomeksi ja englanniksi sekä hyödyntää kansainvälisen kaupan asiakirjojen ja viranomaisohjeiden tulkinnassa kielitaitoaan

EU:n sisäkaupan velvoitteiden hoitaminen
Opiskelija

- hoitaa EU:n sisäkauppaan liittyviä tavaravirtojen, alkuperätietojen ja verotuksen menettelyjä säädösten mukaisesti
- hyödyntää yhteisökaupan tietoja digitaalisten järjestelmien, raporttien ja tietovarantojen avulla liiketoiminnan ja viranomaisvaatimusten tukena
- tarkistaa yhteisökaupan osapuolten tunnistetietojen ja verotuksellisten tietojen oikeellisuuden
- käsittelee yhteisökauppaan liittyviä asiakirjoja, tietoja ja ilmoituksia organisaation ohjeiden mukaisesti
- varmistaa tavarakaupan tietojen oikeellisuuden kirjanpidon, raportoinnin ja viranomaisvaatimusten näkökulmasta
- huomioi yhteisökaupan tehtävissä vastuullisen liiketoiminnan periaatteita sekä toimitusketjun läpinäkyvyyteen liittyviä vaatimuksia

EU:n ulkokaupan tullaustoimenpiteiden toteuttaminen
Opiskelija

- laatii tai käsittelee tuonti- ja vienti-ilmoituksia tullausmenettelyn vaatimusten mukaisesti
- soveltaa työssään tullimenettelyihin, tullausarvon määrittämiseen ja tullimaksujen määräytymiseen liittyvää tietoa
- hyödyntää EU:n kauppasopimuksiin, alkuperäsääntöihin ja tullietuuksiin liittyvää tietoa tullausratkaisujen valmistelussa
- arvioi pakotteisiin, vientivalvontaan ja kansainvälisen kaupan compliance-vaatimuksiin liittyviä riskejä sekä toteuttaa tarvittavat tarkistukset ennen tavaran vientiä tai tuontia
- varmistaa ennen ilmoituksen antamista, että tarvittavat ehto-, lupa-, TARIC-, menettely- ja muut lisäkoodit sekä viitenumerot on ilmoitettu oikein
- seuraa tullausprosessin etenemistä ja reagoi poikkeamiin oikea-aikaisesti
- hyödyntää tullauksen, logistiikan ja ulkomaankaupan tietojärjestelmistä saatavaa tietoa päätöksenteossa, seurannassa ja raportoinnissa
- toimii yhteistyössä asiakkaiden, viranomaisten, huolintaliikkeiden, kuljetusyritysten ja muiden sidosryhmien kanssa tullausprosessin sujuvuuden varmistamiseksi
- ratkaisee tullausprosessissa esiintyviä ongelmatilanteita
- toimii tullausprosessissa taloudellisesti, arvioi tullausratkaisujen kustannusvaikutuksia ja edistää toimitusketjun tehokkuutta

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi tullausprosessin toimivuutta ja tekee perusteltuja kehittämisehdotuksia toiminnan laadun, tehokkuuden, vastuullisuuden ja asiakaskokemuksen parantamiseksi
- kehittää omaa osaamistaan ja seuraa tullialan kehitystä, säädösmuutoksia sekä compliance-vaatimuksia
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla EU:n sisä- ja ulkokauppaan liittyviä tullaustoimenpiteitä sekä laatimalla ja käsittelemällä tullausasiakirjoja työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.17. Huolitsijana toimiminen, 45 osp

Ammattitaitovaatimukset

Huolintatoimeksiannon suunnittelu
Opiskelija

- selvittää asiakkaan kuljetus-, varastointi-, tullaus- ja toimitusketjutarpeet sekä määrittelee toimeksiannon tavoitteet
- analysoi toimeksiantoon liittyvät logistiset, taloudelliset, juridiset ja operatiiviset vaatimukset
- hyödyntää kotimaan tai kansainvälisiin kuljetuksiin, toimitusketjuihin ja huolintaan liittyvää tietoa toimeksiannon suunnittelussa
- vertailee eri vaihtoehtoja ja valitsee toimeksiantoon soveltuvat kuljetusmuodot, kuljetusreitit ja palveluratkaisut kustannus-, toimitusvarmuus-, vastuullisuus- ja asiakasvaatimukset huomioiden
- arvioi toimitusketjuun liittyviä riskejä sekä suunnittelee riskienhallintatoimenpiteitä liiketoiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta sekä salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Kuljetus- ja huolintapalvelujen toteuttaminen ja seuranta
Opiskelija

- organisoi kansainväliset ja kotimaan kuljetukset toimeksiannon vaatimusten mukaisesti
- varaa kuljetus-, terminaali-, varastointi- ja muut tarvittavat logistiset palvelut yhteistyökumppaneilta
- laatii ja käsittelee huolinta-, kuljetus- ja toimitusketjuun liittyvät asiakirjat ja tarkistaa niiden oikeellisuutta
- käyttää huolinta-, kuljetus-, tullaus- tai muita tietojärjestelmiä tehokkaasti
- hyödyntää saatavilla tietoa huolintaprosessin seurannassa, tiedonhallinnassa ja kehittämisessä sekä reagoi poikkeamiin ennakoivasti ja ratkaisukeskeisesti
- arvioi ja edistää omalla toiminnallaan toimitusketjun vastuullisuutta sekä organisaation vastuullisuustavoitteiden toteutumista
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Tullaus- ja viranomaisasioiden hoitaminen
Opiskelija

- noudattaa tullaukseen, ulkomaankauppaan ja kansainvälisiin toimituksiin liittyviä säädöksiä ja viranomaisohjeita
- laatii tullausprosessissa tarvittavat tiedot ja asiakirjat sekä varmistaa niiden oikeellisuuden
- noudattaa tullin, viranomaisten ja muiden kansainvälistä kauppaa ohjaavien toimijoiden ajantasaista ohjeistusta
- selvittää kansainväliseen kauppaan liittyvät vienti-, tuonti-, pakote-, turvallisuus- tai valvontavaatimukset ja toimii niiden mukaisesti
- ratkaisee tullaukseen ja viranomaiskäsittelyyn liittyviä poikkeamatilanteita yhteistyössä eri toimijoiden kanssa

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne
- seuraa huolinta-alan ja kansainvälisen kaupan sääntelyn muutoksia sekä kehittää ammattitaitoaan

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä huolitsijana työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.18. Talouden analysointi ja suunnittelu, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Seurantatiedot
Opiskelija

- toimii osana työyhteisöä ja sopii talouden seurantatietojen kokoamisesta
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- seuraa toimialan ja sen sääntelyn kehitystä sekä tietää analytiikan, automaation tai tekoälyä hyödyntävien taloushallinnon ratkaisujen hyödyntämismahdollisuuksia
- selvittää organisaation toimintaympäristön ja markkinoiden vaikutuksia organisaation taloudelliseen tilanteeseen sekä tunnistaa keskeisiä taloudellisia riskejä analyysin lähtökohdiksi
- hyödyntää tarkoituksenmukaisesti saatavilla olevia taloushallinnon järjestelmiä tai toiminnanohjausjärjestelmiä ja niiden analytiikkatyökaluja
- kokoaa taloudellisen tilanteen analyysin tekemisen kannalta tarpeelliset tiedot hyödyntäen monipuolisesti eri tietolähteitä
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- varmistaa tietojen riittävyyden, oikeellisuuden, eheyden, ajantasaisuuden ja vertailukelpoisuuden
- dokumentoi aineistot, laskentaperusteet ja keskeiset työvaiheet siten, että analyysien jäljitettävyys on mahdollista

Analysointi ja raportointi
Opiskelija

- tulkitsee tuloslaskelman, taseen, mahdollisen rahoituslaskelman ja muun kokoamansa aineiston tietoja ja analysoi vastuualueensa toiminnan kannattavuutta, maksuvalmiutta sekä vakavaraisuutta keskeisten tunnuslukujen avulla
- tunnistaa taloudellisen suorituskyvyn poikkeamia, niiden syitä sekä vaikutuksia toimintaan
- vertaa taloudellista kehitystä budjetteihin, ennusteisiin, tavoitteisiin ja mahdollisiin olemassa oleviin vertailuaineistoihin

- tunnistaa ja arvioi toimintaympäristön muutosten, investointien, kustannusrakenteen sekä hinnoittelun ja volyymimuutosten vaikutuksia taloudelliseen tilanteeseen
- laatii tarkoituksenmukaisia ja saavutettavia tiedon visualisointeja johtopäätösten esittämisen tueksi johdolle, esihenkilöille tai sidosryhmien tarpeisiin
- kokoaa vastuualueensa taloudellisen tilanteen analyysin perusteluineen ja visualisointeineen raportiksi
- arvioi tuottamansa tiedon oikea-aikaisuutta, luotettavuutta ja hyödynnettävyyttä
- esittelee taloustilanteen analyysin sovitusti ja tarvittaessa ennakoi myös tulevaa kehitystä
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Kannattavuuslaskenta
Opiskelija

- laatii eri toimintojen kannattavuuslaskelmia organisaation tarpeiden mukaisesti
- kohdistaa tuotot, kustannukset ja resurssit tarkoituksenmukaisilla laskentaperiaatteilla
- laskee katteita, kustannusrakenteita tai käyttöastetta tai muita sovittuja kannattavuuden tunnuslukuja hyödyntäen käytettävissä olevia tietoja
- arvioi hinnoittelun ja kustannusmuutosten vaikutuksia kannattavuuteen sekä laatii vaihtoehtoisia laskelmia hyödynnettäväksi päätöksenteon tukena
- arvioi ratkaisujen taloudellista ja sosiaalista kestävyyttä, resurssitehokkuutta sekä ympäristövaikutuksia
- dokumentoi laskelmat ja perustelee tekemänsä johtopäätökset

Taloussuunnittelu
Opiskelija

- osallistuu talouden suunnitteluun sekä laatii ennusteita tai kassavirtalaskelmia tai muita talouslaskelmia suunnittelun ja seurannan tarpeisiin
- ennakoi ja arvioi työtehtävänsä mukaisesti mahdollisten investointien, kehittämishankkeiden tai muiden liiketoimintapäätösten taloudellisia vaikutuksia
- tekee toimenpide-ehdotuksia kannattavuuden, kustannustehokkuuden, tuottavuuden ja taloudellisen suorituskyvyn parantamiseksi
- esittelee laskelmat sekä johtopäätökset ja mahdolliset kehittämisehdotukset selkeästi perusteluineen

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä talouden analysoinnin ja suunnittelun työtehtävissä työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.19. Tilikauden aikainen kirjanpito, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Työn suunnittelu
Opiskelija

- suunnittelee, priorisoi ja aikatauluttaa tilikauden aikaisia kirjanpitotehtäviä organisaation tavoitteiden, vastuiden ja määräaikojen mukaisesti
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- hyödyntää taloushallinnon tietojärjestelmiä, automaatiota, tekoälyä ja digitaalisia työvälineitä kirjanpitoprosessissa tarkoituksenmukaisesti sekä tuntee niiden toimintaperiaatteita
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa

Kirjanpitotapahtumien käsittely
Opiskelija

- käsittelee liiketapahtumien kirjaukset kirjanpitoon oikea-aikaisesti ja hyvän kirjanpitotavan mukaisesti
- tietää lasku-, maksu- ja suoriteperusteisen kirjaamisen erot ja vaikutukset tilikauden aikaisiin raportteihin
- varmistaa tositteiden asianmukaisuuden, riittävyyden, oikeellisuuden ja jäljitettävyyden
- varmistaa tarvittaessa liiketapahtumien kohdentumisen kustannuspaikoille, projekteille tai muille seurantakohteille
- käsittelee liiketapahtumat kirjanpidossa siten, että arvonlisä- ja tuloverotuksen vaatimukset täyttyvät sekä tunnistaa tilanteet, joissa verokäsittely edellyttää selvittämistä
- valitsee kirjanpitotyössä tarkoituksenmukaisia toimintatapoja huomioiden työn laadun, tehokkuuden ja kustannusvaikutukset
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa

Seuranta
Opiskelija

- seuraa kirjanpidon laatua, oikeellisuutta ja ajantasaisuutta sekä varmistaa kirjausten luotettavuuden
- täsmäyttää tarvittaessa osakirjanpidot pääkirjanpitoon selvittämällä ja korjaamalla havaitut poikkeamat
- analysoi kirjanpidon tietoja, tunnistaa toiminnan kannalta olennaisia muutoksia ja poikkeamia sekä arvioi niiden merkitystä
- dokumentoi kirjanpidon työvaiheet ja tekemänsä ratkaisut siten, että tehty työ, sen perusteet ja kirjausketju ovat jäljitettävissä
- tunnistaa taloushallinnon prosesseihin liittyviä tyypillisiä riskejä ja keinoja suojautua niiltä, kuten hyväksymiskäytännöt, käyttöoikeudet, vaaralliset työyhdistelmät, maksamiseen liittyvät kontrollit ja poikkeamien käsittely
- tunnistaa kirjanpitoprosessin kehittämiskohteita ja tekee perusteltuja kehittämisehdotuksia prosessin laadun, tehokkuuden tai sujuvuuden parantamiseksi
- toimii kirjanpitotyössä eettisesti ja vastuullisesti noudattaen asiantuntijavastuun periaatteita

Raportointi
Opiskelija

- tuottaa tilikauden aikaisia talousraportteja organisaation tarpeiden mukaisesti ja tarkistaa niiden oikeellisuuden
- tulkitsee tuottamaansa taloustietoa tarkoituksenmukaisten tunnuslukujen avulla ja tunnistaa olennaisia muutoksia tai poikkeamia taloudellisessa kehityksessä
- esittää taloustietoa selkeästi, ymmärrettävästi ja perustellusti eri kohderyhmille
- hyödyntää raportoinnissa tarkoituksenmukaisia digitaalisia analysointi-, visualisointi- tai raportointityökaluja
- tuottaa oman vastuualueensa taloushallintotietoa organisaation mahdollisen vastuullisuusraportoinnin ja muun toiminnan seurannan tarpeisiin ottaen soveltuvin osin huomioon taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun näkökulmat

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa taloushallinnon toimialan kehitystä ja sääntelyn muutoksia sekä kehittää ammattitaitoaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tilikauden aikaisen kirjanpidon työtehtävissä työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.20. Arvonlisäverotuksen erityistilanteet, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Suunnittelu
Opiskelija

- suunnittelee ja aikatauluttaa arvonlisäverotuksen työtehtävät organisaation vastuiden, toimintatapojen ja määräaikojen mukaisesti sekä toimii yhteistyössä arvonlisäveroprosessiin liittyvien sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa
- tunnistaa arvonlisäverotuksen vaikutuksia liiketoiminnan kustannuksiin, hinnoitteluun, kassavirtaan ja taloudelliseen toimintaan
- selvittää organisaation myyntien arvonlisäverokäsittelyn ja sovellettavat verokannat sekä ostojen arvonlisäveron vähennysoikeuden
- määrittää tavaroiden ja palvelujen EU- ja muun kansainvälisen kaupan arvonlisäverokäsittelyn sekä soveltaa niihin liittyviä erityissäännöksiä
- tunnistaa arvonlisäverotukseen liittyviä riskejä ja tulkinnanvaraisia tilanteita sekä arvioi niiden merkitystä
- noudattaa työssään toimialan ja arvonlisäverotuksen säädöksiä, viranomaisohjeita ja soveltuvaa oikeuskäytäntöä sekä organisaation ohjeita
- käsittelee myyntien, ostojen ja muiden liiketapahtumien arvonlisäverotuksen oikein ja oikealle verokaudelle

Toteuttaminen

Opiskelija

- käsittelee myyntien, ostojen ja muiden liiketapahtumien arvonlisäverotuksen oikein ja oikealle verokaudelle
- toteuttaa kotimaan, EU-kaupan ja muun kansainvälisen liiketoiminnan arvonlisäverokäsittelyn säädösten mukaisesti sekä hyödyntää tarvittaessa asiantuntija-apua
- selvittää ja toteuttaa arvonlisäverokäsittelyn tavanomaisesta poikkeavissa tilanteissa sekä hyödyntää tarvittaessa asiantuntija-apua
- toimii arvonlisäverotuksen tehtävissä eettisesti ja vastuullisesti sekä tunnistaa toimintansa vaikutuksia organisaation verovastuullisuuteen
- neuvoo ja ohjeistaa arvonlisäverotukseen liittyvissä kysymyksissä työtehtäviensä mukaisesti
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta
- hyödyntää organisaation taloushallinnon järjestelmiä ja muita digitaalisia ratkaisuja arvonlisäverotuksen työtehtävissä tarkoituksenmukaisesti sekä varmistaa niiden tuottamien tietojen oikeellisuuden sekä kirjausketjun toteutumisen
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- muodostaa ja tarkistaa arvonlisäveroilmoitukset ja muut viranomaisraportit määräaikojen mukaisesti
- tekee tarvittavat arvonlisäverotuksen oikaisut ja korjaukset säädösten mukaisesti

Seuranta
Opiskelija

- täsmäyttää arvonlisäverotiedot kirjanpidon, osakirjanpitojen ja viranomaisraportoinnin välillä
- seuraa arvonlisäveroprosessin toimivuutta, tunnistaa poikkeamia sekä selvittää ja korjaa ne oman vastuualueensa mukaisesti
- arvioi arvonlisäverotuksen vaikutuksia esimerkiksi kustannuksiin, hinnoitteluun ja kassavirtaan sekä tuottaa tarvittaessa tietoa liiketoiminnan päätöksenteon tueksi
- varmistaa arvonlisäveroprosessin vaatimustenmukaisuuden osana organisaation sisäistä valvontaa

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraamalla arvonlisäverotuksen ja liiketoimintaympäristön muutoksia ja kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työskentelemällä organisaation arvonlisäverotuksen erityistilanteisiin liittyvissä työtehtävissä työpaikan työympäristössä tai yrittäjänä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.21. Tilinpäätös ja raportointi, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Tilinpäätösprosessin suunnittelu
Opiskelija

- suunnittelee ja aikatauluttaa tilinpäätösprosessin organisaation tavoitteiden, vastuiden ja raportointivaatimusten mukaisesti
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- tunnistaa tilinpäätösprosessiin liittyviä riskejä ja varmistaa niiden hallinnan
- huolehtii tilinpäätösaineiston luottamuksellisuudesta, eheydestä ja saatavuudesta
- toimii kirjanpitotyössä eettisesti ja vastuullisesti noudattaen asiantuntijavastuun periaatteita

Kirjanpidon oikeellisuus
Opiskelija

- tarkistaa osakirjanpidot ja pääkirjanpidon sekä tekee tarvittavat täsmäytykset tilinpäätöksen laatimista varten
- tarkistaa tilikauden aikaisen kirjanpidon ja arvioi liiketapahtumien kirjausten oikeellisuutta ja tekee tarvittavat korjaukset kirjanpitoon
- todentaa kirjausketjun aukottomuuden
- hyödyntää työssään ja laadun varmistuksen tukena saatavilla olevia taloushallinnon järjestelmiä, automaation ja tekoälyn mahdollisuuksia turvallisesti ja vastuullisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Tilinpäätöksen laatiminen
Opiskelija

- tekee jaksotukset, arvostukset, varaukset ja muut tilinpäätöskirjaukset perustellusti sekä laatii tarvittaessa yksikkökohtaisen raportointiaineiston
- arvioi tilinpäätöksen oikeellisuutta, luotettavuutta ja raportointikelpoisuutta ja varmistaa oman vastuualueensa osalta, että tilinpäätös antaa oikean ja riittävän kuvan toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta
- tekee työtehtävänsä mukaisesti yhteistyötä liitetietojen kokoamiseksi
- laatii säädösten mukaisesti tuloslaskelman, taseen ja liitetiedot sekä soveltuvin osin muut tilinpäätösasiakirjat
- laatii tilinpäätöstä varmentavat tase-erittelyt
- valmistelee tilinpäätösaineiston viranomaisraportointia ja johdon käsittelyä varten sekä tarvittaessa tilintarkastusta varten

Raportointi
Opiskelija

- muodostaa keskeiset havainnot laskemalla tarkoituksenmukaisia tilinpäätöksen tunnuslukuja sekä tulkitsemalla tilinpäätöksen liitetiedoista saatavaa informaatiota
- tunnistaa eri kohderyhmien tiedon tarpeita ja tuottaa päätöksenteon tueksi tarkoituksenmukaisia raportteja ja analyysejä organisaation tarpeiden mukaisesti
- laati visualisointeja taloustiedoista käytössä olevilla raportointi- tai analytiikkatyökaluilla
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

- neuvoo tilinpäätösraportteihin liittyvissä kysymyksissä

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa taloushallinnon toimialan kehitystä ja sääntelyn muutoksia sekä kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä työskentelemällä tilinpäätösprosessissa työpaikan työympäristössä tai omassa yrityksessä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.22. Pienyrityksen verosuunnittelu, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Valmistelu ja toimintaympäristö
Opiskelija

- selvittää pienyrityksen liiketoiminnan, omistusrakenteen, taloudellisen tilanteen ja kasvutavoitteet verosuunnittelun lähtökohdiksi
- hyödyntää monipuolisesti yritysverotusta, tuloverotusta, arvonlisäverotusta, ennakkoverotusta sekä yrittäjän verotusta koskevaa tietoa verosuunnittelussa
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- käyttää saatavilla olevia taloushallinnon digitaalisia järjestelmiä ja hyödyntää kirjanpidon, tilinpäätöksen ja taloushallinnon raporttien tietoja verosuunnittelun perustana
- seuraa verolainsäädännön muutoksia ja arvioi niiden vaikutuksia yrityksen toimintaan
- hyödyntää viranomaispalveluja verosuunnittelun tukena sekä tunnistaa ja analysoi yrityksen verotuksellisia riskejä ja mahdollisuuksia sekä perustelee ne

Verosuunnittelu
Opiskelija

- noudattaa toimialan säädöksiä ja viranomaisohjeita
- toimii sosiaalisesti vastuullisesti sekä hyvän verotustavan mukaisesti verosuunnittelun ratkaisuja valmistellessaan
- laatii yrityksen tavoitteita tukevia verosuunnittelun toimenpide-ehdotuksia ja soveltaa kannattavuus-, maksuvalmius- ja kassavirtatietoa toimenpide-ehdotusten muodostamisessa
- selvittää ja arvioi työtehtäviensä mukaisesti yritysmuodon, omistusrakenteen ja liiketoimintamallin verovaikutuksia
- tunnistaa vaihtoehtoisia, lainmukaisia vaikutustapoja yrityksen tuloksen muodostumiseen ja taseen eriin

- huomioi mahdollisten vastuullisuutta tukevien investointien, lahjoitusten ja liiketoimintaratkaisujen verovaikutukset osana verosuunnittelua
- arvioi työtehtävänsä mukaisesti investointien, poistojen ja rahoitusratkaisujen verovaikutuksia
- arvioi työtehtävänsä mukaisesti arvonlisäverotuksen vaikutuksia liiketoiminnan eri tilanteissa
- suunnittelee ennakkoverotuksen yrityksen taloudelliseen tilanteeseen perustuen
- arvioi työtehtäviensä mukaisesti palkka-, osinko-, etu- ja muiden varojenjakoratkaisujen verovaikutuksia sekä arvioi yrittäjän yksityisottojen ja yksityissijoitusten vaikutuksia verotukseen
- tunnistaa yrityksen verotuksessa vähennyskelpoiset ja vähennyskelvottomat erät ja arvioi mahdollisten tukien, avustusten ja muiden julkisten rahoitusmuotojen verovaikutuksia
- hyödyntää verotuksen ennakointia yrityksen kassavirran ja talouden suunnittelussa ja laatii verosuunnitteluun liittyviä laskelmia, vertailuja tai vaikutusarvioita tarpeen mukaisesti
- dokumentoi verosuunnittelun toimenpide-ehdotukset, laaditut laskelmat ja perustelut
- laatii ja tarkistaa veroilmoituksen sekä muut tarvittavat verotukseen liittyvät ilmoitukset ja hyödyntää tarkoituksenmukaisesti digitaalisia palveluja
- toimii taloudellisesti vastuullisesti arvioidessaan veroratkaisujen vaikutuksia yrityksen kannattavuuteen, vakavaraisuuteen, maksuvalmiuteen ja liiketoiminnan jatkuvuuteen

Neuvonta ja yhteistyö
Opiskelija

- toimii rakentavassa vuorovaikutuksessa ja neuvoo asiakasta tai yhteistyökumppania työtehtäviensä mukaisesti verotuksellisissa ratkaisuissa ja viestii verotukseen liittyvät ratkaisut ymmärrettävästi eri kohderyhmille
- laatii verosuunnittelua tukevia muistioita tai raportteja organisaation tarpeen mukaisesti
- tekee työtehtävänsä mukaisesti tarkoituksenmukaista yhteistyötä tilitoimiston, tilintarkastajan, viranomaisten tai muiden asiantuntijoiden kanssa
- perustelee verosuunnittelun ratkaisut ottaen huomioon toiminnan tavoitteet, taloudelliset vaikutukset sekä sosiaalisen että ympäristövastuun näkökulmat

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi muuttuvan toimintaympäristön vaikutuksia verosuunnitteluun ja kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä pienyrityksen verosuunnittelua työpaikan työympäristössä tai yrittäjänä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.23. Palkkahallinto ja palkkahallinnon erityistilanteet, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Työn suunnittelu
Opiskelija

- suunnittelee, priorisoi ja aikatauluttaa palkkahallinnon työtehtäviä organisaation tavoitteiden, vastuiden ja määräaikojen mukaisesti
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- ylläpitää palkkahallinnon järjestelmien perustietoja ja varmistaa niiden ajantasaisuuden
- osallistuu palkkahallinnon järjestelmien käyttöönottoihin, testauksiin ja muutostilanteisiin työtehtävänsä mukaisesti

Palkanlaskenta ja palkanmaksuprosessi
Opiskelija

- käyttää käytössä olevia palkka-, henkilöstö- tai työajanhallintajärjestelmiä ja niiden toiminnallisuuksia turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti
- laskee palkkoja erilaisissa työsuhteissa työehtosopimusten, työsopimusten ja lainsäädännön mukaisesti
- käsittelee palkkahallinnon tietoja vastuullisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- huolehtia palkkahallinnon tietojen luottamuksellisuudesta, eheydestä ja saatavuudesta
- tunnistaa palkkahallintoon liittyviä tietoturvariskejä ja toimii organisaation riskienhallintakäytäntöjen mukaisesti
- käsittelee työaika-, poissaolo-, lisä-, yli- ja vuorotyötietoja palkanlaskennan työtehtäviensä mukaisesti
- varmistaa palkanlaskennan tietojen oikeellisuuden ja yhdenmukaisuuden ennen palkanmaksua
- toimii työssään taloudellisesti ja organisaation tavoitteita tukevalla tavalla edistää yhdenvertaista, tasa-arvoista ja eettistä toimintakulttuuria palkkahallinnon tehtävissä
- toteuttaa palkanmaksun sovittujen aikataulujen ja toimintatapojen mukaisesti
- käsittelee palkkoihin liittyviä korjauksia, oikaisuja ja takaisinperintöjä asianmukaisesti
- ratkaisee palkkahallinnon poikkeamia ja virhetilanteita niiden vaikutukset huomioiden
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Palkkahallinnon erityistilanteet
Opiskelija

- osaa laskea ja käsittelee työtehtäviensä mukaisesti sairausajan palkat, perhevapaat tai muut lakisääteisiin poissaoloihin liittyvät palkkatapahtumat sekä virka- tai työsuhteeseen alkamiseen, muuttumiseen tai päättymiseen liittyvät tehtävät voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti
- ratkaisee työtehtävänsä mukaisesti palkitsemiseen, henkilöstöetuihin ja palkkausjärjestelmiin liittyviä erityistilanteita organisaation käytäntöjen mukaisesti
- neuvoo henkilöstöä, esihenkilöitä tai muita sidosryhmiä palkkahallinnon erityistilanteissa asiantuntevasti

Viranomaisilmoitukset ja raportointi
Opiskelija

- laatii ja toimittaa palkkahallintoon liittyvät viranomaisilmoitukset säädetyissä määräajoissa
- varmistaa ilmoitettavien tietojen oikeellisuuden ja laadun eri järjestelmien välillä
- tuottaa palkkahallinnon raportteja organisaation tarpeiden mukaisesti
- tuottaa palkka-avoimuuteen, palkitsemiseen ja henkilöstökustannuksiin liittyviä raportteja organisaation tarpeisiin
- dokumentoi palkkahallinnon tapahtumat ja ratkaisut organisaation ohjeiden mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa palkkahallinnon ja toimintaympäristön muutoksia sekä teknologista kehitystä toimialalla ja kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä palkkahallinnon työtehtävissä ja ratkaisemalla palkkahallinnon erityistilanteita työpaikan työympäristössä

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.24. Palkkahallinnon täsmäyttäminen ja raportointi, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Suunnittelu ja valmistelu
Opiskelija

- työskentelee osana työyhteisöä hyvässä vuorovaikutuksessa ja tekee tarkoituksenmukaista yhteistyötä
- suunnittelee työskentelynsä ottaen huomioon työyhteisön yhteiset tavoitteet ja aikataulutuksen
- noudattaa työssään palkkahallintoon liittyviä säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- tuntee alalla mahdollisesti sovellettavan työehtosopimuksen sekä paikallisen sopimisen ja ymmärtää niiden soveltamismahdollisuuksia
- käyttää oman työtehtävänsä mukaisesti organisaation palkka-, henkilöstö-, taloushallinto- tai raportointijärjestelmien toimintoja työssään
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- varmistaa oman vastuualueensa palkkahallinnon prosessien riittävän dokumentoinnin ja jäljitettävyyden

Palkka-aineistojen täsmäyttäminen

Opiskelija

- täsmäyttää palkka-ajojen tiedot palkka-, työaika-, henkilöstö- ja muiden lähdejärjestelmien tietoihin
- varmistaa järjestelmien välisen tiedonsiirron oikeellisuuden ja tietojen eheän käsittelyn
- seuraa työehtosopimusten, säädösten, viranomaisohjeiden sekä organisaation ohjeistuksien muutoksia sekä huomioi ne työssään
- tarkistaa oikeellisuutta ja käsittelee palkkoja, lisiä, poissaoloja, vuosilomia ja muita palvelussuhde-etuuksia säädösten sekä mahdollisen työehtosopimuksen ja tehtyjen paikallisten sopimusten mukaisesti
- tekee yhteistyötä henkilöstöhallinnon, esihenkilöiden, taloushallinnon, viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa palkkatietojen oikeellisuuden varmistamiseksi
- täsmäyttää ennakonpidätykset, työntekijä- ja työnantajamaksut sekä muut lakisääteiset maksut palkka-aineistoon
- täsmäyttää palkkakirjanpidon tiedot pääkirjanpidon tileihin organisaation käytäntöjen mukaisesti
- selvittää täsmäytyksissä havaitut poikkeamat, virheet ja ristiriidat viivytyksettä sekä dokumentoi tehdyt toimenpiteet
- arvioi täsmäytystulosten vaikutuksia organisaation taloudelliseen informaatioon ja raportointiin

Viranomaisilmoitukset ja arkistointi
Opiskelija

- tarkistaa tulorekisteriin sekä muille viranomaisille toimitettavien tietojen oikeellisuuden ja kattavuuden
- huolehtii, että ilmoitukset lähetetään viranomaisten asettamissa määräajoissa
- käsittelee tulorekisterin palautteita, virheilmoituksia ja korjaustilanteita sekä dokumentoi tehdyt muutokset
- kantaa asiantuntijan vastuun ja varmistaa palkkaprosessin sisäisen valvonnan toteutumisen sekä palkkahallinnon asiakirjojen asianmukaisen arkistoinnin ja säilyttämisen

Raportointi ja arviointi
Opiskelija

- tuottaa palkkahallinnon raportteja ja tunnuslukuja organisaation tarpeisiin
- analysoi palkka-, henkilöstö- ja kustannustietoja sekä tunnistaa keskeisiä muutoksia, poikkeamia ja kehityssuuntia
- arvioi raportointitiedon luotettavuutta sekä hyödynnettävyyttä henkilöstö- ja liiketoimintapäätösten tukena
- esittää raportointitiedot selkeästi, ymmärrettävästi ja päätöksentekoa tukevalla tavalla

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi palkkahallinnon täsmäytys- ja raportointiprosessien toimivuutta sekä tunnistaa mahdollisia kehittämistarpeita ja perustelee ne
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä täsmäyttämällä palkkahallinnon aineistoja sekä tuottamalla palkkahallinnon raportteja.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.25. Työntekijän palkkaaminen ja työnantajana aloittaminen, 30 osp (108786)

Ammattitaitovaatimukset

Henkilöstötarpeen selvittäminen ja rekrytoinnin suunnittelu
Opiskelija

- arvioi työnantajaksi ryhtymisen mahdollisuuksia ja riskejä
- arvioi yrityksessä tarvittavan henkilöstöresurssin määrää
- laskee työntekijän palkkaamisesta aiheutuvia kokonaiskustannuksia ja vertaa niitä ulkopuolisen työvoiman käytön kuluihin
- varautuu ennakoimattomiin henkilöstökuluihin ja selvittää palkkaukseen saatavia tukia ja korvauksia sekä niiden vaikutuksia henkilöstökuluihin
- selvittää, vaativatko työtehtävät työsuojeluviranomaisen lupaa tai ammattipätevyyttä
- osaa hoitaa rekrytointiin liittyvää viestintää ja laatia tarvittavat asiakirjat
- selvittää eri rekrytointikanavien hyödyntämismahdollisuuksia
- ottaa huomioon rekrytoinnissa sosiaalisen kestävyyden ja selvittää mahdollisuuksia saada taloudellista tukea rekrytointiin
- määrittää työtehtävissä tarvittavaa osaamista ja työtehtävän sisällön sekä asettaa tarkoituksenmukaiset valintakriteerit mahdollista rekrytointia varten
- tietää, miten työhaastatteluprosessissa tulee toimia ja laatii perusteltuja, asiallisia kysymyksiä haastattelua varten
- tietää työntekijän palkkaamista koskevan lainsäädännön ja osaa toimia sen mukaisesti, mukaan lukien alaikäisten ja ulkomaisten työntekijöiden palkkaamiseen liittyvät säädökset
- osaa laatia työhön sopivan, lainmukaisen työsopimuksen ottaen huomioon työsuhteen keskeiset ehdot sekä mahdollisen työehtosopimuksen
- tunnistaa asiantuntijatahoja ja osaa tarvittaessa hyödyntää asiantuntijapalveluita

Työnantajan oikeudet ja velvoitteet
Opiskelija

- noudattaa työnantajan oikeuksia ja työnantajavelvoitteita
- tietää keskeiset työlainsäädännön lait ja noudattaa palkanmaksuun, verotukseen, sosiaalivakuutuksiin, ulosottoon, työterveyshuoltoon, työsuojeluun, työturvallisuuteen sekä yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon liittyvät lakisääteiset työnantajavelvoitteet
- tuntee alalla mahdollisesti sovellettavan työehtosopimuksen sekä ymmärtää paikallisen sopimisen mahdollisuuksia
- tekee tarvittavat ilmoitukset työnantajana toimimisesta
- laati perehdytyssuunnitelman ja perehdyttää työntekijän työturvallisuuteen antaen selkeät työohjeet ja työhönopastuksen
- noudattaa alan työsuojelumääräyksiä ja -ohjeita
- selvittää työpaikan vaaratekijät ja arvioi riskit sekä laatii työsuojelun toimintaohjelman
- tarvittaessa laatii työvuoroluettelon määräaikoja noudattaen ja pitää määräysten mukaista työaikakirjanpitoa
- varmistaa töiden sujumisen muuttuvissa tilanteissa sijais- ja varajärjestelmien etukäteissuunnittelulla
- tietää työnantajan palkan, työajan, vuosilomien ja korvausten maksuun liittyviä säädöksiä ja sopimuksia

- tuntee lakisääteiset sosiaalivakuutukset ja osaa hallinnoida niitä (työeläkevakuutus (TyEL), työtapaturmavakuutus, työttömyysvakuutus, ryhmähenkivakuutus ja työnantajan sairausvakuutusmaksu)
- huolehtii työn ergonomiasta ja työympäristön työturvallisuudesta sekä työhyvinvoinnista
- arvioi valmiuksiaan toimia työnantajana

Toiminta työyhteisössä
Opiskelija

- suunnittelee ja aikatauluttaa työtehtäviin käytettävää aikaa ja asettaa tavoitteita huomioiden käytettävissä olevat resurssit
- tietää keinoja sitouttaa ja motivoida henkilöstöä
- viestii selkeästi ja tarkoituksenmukaisesti
- noudattaa säädöksiä ja ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta
- tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- edistää eri tavoin hyvää työilmapiiriä ja työhyvinvointia
- osaa antaa ja vastaanottaa palautetta

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla työnantajayrittäjänä tai vastaavassa roolissa työnantajan edustajana yrityksen työympäristössä. Lisäksi opiskelija laatii rekrytoinnissa tarvittavat asiakirjat, työsopimusluonnoksen, suunnitelman työtekijän perehdytyksestä ja yrityksen työsuojelun toimintaohjelman.

Yritysneuvojan työtehtävissä opiskelija tukee ja ohjaa yrittäjää työntekijän palkkaamisessa ja työnantajavelvoitteiden ja oikeuksien noudattamisessa sekä dokumentoi ja arvioi työskentelyään. Lisäksi hän osallistuu tarvittavien asiakirjojen ja suunnitelmien laatimiseen.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.26. Raportointi ja tiedonhallinta, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Tietotarpeet
Opiskelija

- selvittää tiedontarpeita ja määrittelee raportoinnin tavoitteet tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä
- kokoaa raportoinnissa hyödynnettäviä tietolähteitä sekä arvioi niiden soveltuvuutta, luotettavuutta ja ajantasaisuutta
- ottaa huomioon tiedonkeruun ja raportoinnin suunnittelussa tietoturvan ja tietosuojan vaatimukset
- arvioi tekoälyn käytön hyötyjä, riskejä ja eettisiä vaikutuksia raportointiin ja tiedonhallintaan

Tiedonhallinta ja käsittely
Opiskelija

- noudattaa työssään toimialan sekä tiedonhallinnan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- tunnistaa tiedonhallintaan liittyviä riskejä ja toteuttaa toimenpiteitä niiden ehkäisemiseksi
- kerää, käyttää ja yhdistää tietoja työtehtävänsä mukaisesti eri tietolähteistä
- ylläpitää tietoja tietojärjestelmissä ja varmistaa tiedon oikeellisuutta, eheyttä, ajantasaisuutta ja käytettävyyttä
- käyttää organisaation tiedonhallinnan digitaalisia ratkaisuja ja tekoälyä tiedon käsittelyssä ja analysoinnissa organisaation ohjeiden mukaisesti
- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- hallinnoi tiedostoja, dokumentteja ja tietoaineistoja organisaation tiedonohjaus- ja arkistointikäytäntöjen mukaisesti
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- osallistuu vastuualueensa tiedonhallinnan, raportoinnin ja analytiikan toimintatapojen kehittämiseen
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Raportointi ja johtopäätökset
Opiskelija

- hyödyntää työssään tietoa tiedonhallinnan kestävistä toimintatavoista ja osoittaa digitaalisten ratkaisujen ympäristövaikutusten tuntemusta
- hyödyntää organisaation tiedon analysoinnin ja raportoinnin työkaluja ja tuottaa toiminnan tavoitteita tukevia raportteja määriteltyjen tarpeiden mukaisesti
- tunnistaa raportoinnissa tekoälyn hyödyntämisen läpinäkyvyyden vaatimukset
- hyödyntää raportoinnissa erilaisia tiedon visualisointimenetelmiä tiedon esittämiseksi
- analysoi tietoa, arvioi raportoitavan tiedon luotettavuutta ja korjaa havaitsemiaan poikkeamia sekä tunnistaa analyysin rajoitteita
- muodostaa työtehtävänsä mukaisesti perustellut johtopäätökset osaksi raportointia ja esittää ne selkeästi havainnollisesti ottaen huomioon raportin kohderyhmän

Arviointi ja kehittäminen
Opiskelija

- seuraa tiedonhallintaan, analytiikkaan ja tekoälyyn liittyvää kehitystä sekä kehittää ammattitaitoaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tiedonhallinnan ja raportoinnin työtehtävissä työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.27. Data-analyysi ja tiedon visualisointi, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Suunnittelu
Opiskelija

- perehtyy työtehtävään, sopii data-analyysin toteutuksen tavoitteista, rajauksesta sekä raportoinnista ja mittareista
- tunnistaa ja arvioi tietolähteiden soveltuvuutta, luotettavuutta ja ajantasaisuutta sekä määrittelee tarvittavat tiedot, tietolähteet ja tarvittavat tiedonkeruumenetelmät
- laatii data-analyysin toteutussuunnitelman, joka sisältää tavoitteet, mittarit, resurssit ja aikataulun

Datan hankinta, hallinta ja valmistelu
Opiskelija

- kerää ja yhdistää analysoitavaa dataa useista tietolähteistä tarkoituksenmukaisilla menetelmillä
- hyödyntää saatavilla olevia tietokantoja, tietovarastoja tai analytiikka-alustoja tarkoituksenmukaisesti sekä hakee, suodattaa ja yhdistelee dataa tarpeen mukaan
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- arvioi datan laatua, eheyttä, ajantasaisuutta ja luotettavuutta sekä käsittelee, muokkaa ja rikastaa dataa analysointia varten
- dokumentoi datan alkuperän, käsittelyvaiheet ja laadunvarmistustoimenpiteet
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Data-analyysi
Opiskelija

- toteuttaa data-analyysia suunnitellusti ja analysoi dataa tarkoituksenmukaisilla tilastollisilla, kuvailevilla tai vertailevilla menetelmillä
- hyödyntää datan analysoinnissa saatavilla olevia digitaalisia analytiikka- tai tekoälyratkaisuja vastuullisesti ja organisaation ohjeiden mukaisesti
- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset
- tunnistaa tekoälyn hyödyntämisen läpinäkyvyyden vaatimukset
- tunnistaa datasta trendejä, poikkeamia, riippuvuuksia tai kehittämismahdollisuuksia ja arvioi niitä kriittisesti
- tekee perusteltuja johtopäätöksiä analyysin perusteella
- arvioi analyysimenetelmien soveltuvuutta ja luotettavuutta perustellusti
- varmistaa analyysien toistettavuuden ja jäljitettävyyden dokumentoimalla työskentelynsä
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Tiedon visualisointi
Opiskelija

- valitsee data-analyysin tavoitteisiin ja kohderyhmän kannalta tarkoituksen mukaiset tiedon visualisointimenetelmät
- hyödyntää saatavilla olevia analytiikka-, visualisointi- tai raportointiratkaisuja sekä rakentaa interaktiivisia raportteja, mittaristoja tai näkymiä tiedon hyödyntämiseksi
- tuottaa selkeitä, havainnollisia ja saavutettavia visualisointeja ja raportoi analyysitulokset ymmärrettävästi ottaen huomioon kohderyhmän
- hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa palautteen perusteella

- arvioi data-analyysin ja tiedon visualisoinnin onnistumista suhteessa tavoitteisiin hyödyntäen mittareita

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa data-analytiikan, tiedon visualisoinnin ja tekoälyn käytön kehitystä sekä ylläpitää ja kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toteuttamalla data-analyysin ja tiedon visualisointikokonaisuuden työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.28. Assistentti- ja sihteeripalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Työyhteisössä työskentely ja palvelutehtävät
Opiskelija

- suunnittelee, priorisoi ja aikatauluttaa työtehtäviensä organisaation tavoitteiden, toimintatapojen ja muuttuvien tarpeiden mukaisesti
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä, viranomaisohjeistuksia ja organisaation ohjeita
- hallinnoi kalentereita sekä tekee ajanvarauksiin tai kokouksiin liittyviä matka- tai kokousjärjestelyjä oikea-aikaisesti ja vastuullisesti
- hyödyntää työssään organisaation toiminnan, toimintaympäristön ja sidosryhmien tuntemusta
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- toimii työssään resurssiviisaasti
- hyödyntää vastuullisesti ja turvallisesti digitaalisia työvälineitä, yhteistyöalustoja, automaatiota tai tekoälytoiminnallisuuksia
- laatii ja ylläpitää asiakirjoja, raportteja, esityksiä tai muuta työssä tarvittavaa aineistoa käyttäen monipuolisesti tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta- ja esitysgrafiikkasovelluksien toimintoja
- hyödyntää työssään tietoa asiakirjastandardista sekä noudattaa organisaation graafisia ohjeistuksia tai muita ohjeita
- ottaa työssään huomioon saavutettavuusvaatimukset sekä tekijänoikeudet
- tuottaa oikeakielisiä ja virheettömiä aineistoja sekä huolehtii käsittelemiensä aineistojen oikeellisuudesta
- noudattaa organisaation tekoälyohjeistusta ja käyttää organisaation hyväksymiä tekoälyratkaisuja työtehtävissään

- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset

Viestintä, yhteistyö ja tiedonhallinta
Opiskelija

- viestii ammattimaisesti ja asiantuntevasti sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien kanssa
- viestii kirjallisesti ja suullisesti toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- tuottaa ja vastaanottaa tietoa tarkoituksenmukaisesti eri viestintäkanavissa sekä tukee työyhteisön tiedonkulkua ja yhteistyötä
- hoitaa vastuualueensa tiedonhallintaa
- tukee ja neuvoo työyhteisöä digitaalisten työympäristöjen ja laitteiden käytössä
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- huolehtii työssään tietojen luottamuksellisuudesta, eheydestä ja saatavuudesta
- tallentaa, jakaa ja arkistoi dokumentteja organisaation tiedonhallintakäytäntöjen mukaisesti sovittuun järjestelmään, sovitussa muodossa sekä hyödyntää tarvittaessa asiantuntija-apua
- osallistuu työtehtävänsä mukaisesti työprosessien, palvelujen ja digitaalisten toimintatapojen kehittämiseen

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa toimintaympäristön muutoksia ja digitalisaatiokehitystä sekä sekä kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tuottamalla assistentti- ja sihteeripalveluita työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.29. Sosiaali- ja terveysalan sihteeripalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristö
Opiskelija

- noudattaa toimialan lainsäädäntöä, määräyksiä, suosituksia ja ohjeita
- toimii ammattieettisten periaatteiden mukaisesti
- toimii laatusuositusten ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti
- noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus-, yhteydenotto- ja ilmoitusvelvollisuuksia

- toimii asiakas- ja potilasturvallisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta, salassapidosta ja vaitiolovelvollisuudesta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- toimii työsuojelu- ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti ja työskentelee työpaikan turvallisuussuunnitelman mukaisesti
- noudattaa hygieniavaatimuksia ja aseptisia periaatteita työtehtävänsä mukaisesti
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta
- huomioi työssään kestävän kehityksen sekä ympäristövastuun periaatteet
- toimii kustannustietoisesti ja edistää resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä
- toimii yhteistyössä työyhteisön jäsenten ja yhteistyökumppaneiden kanssa palveluprosessien sujuvuuden varmistamiseksi
- huomioi työssään asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen sekä kunnioittaa asiakkaan oikeuksia
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan

Palveluprosessit
Opiskelija

- toimii työssään organisaation palveluprosessien, tavoitteiden ja ohjeiden mukaisesti
- palvelee asiakkaita tai potilaita, läheisiä, yhteistyökumppaneita ja henkilöstöä asiakaslähtöisesti yhdenvertaisesti
- käyttää sosiaali- ja terveysalan ammattisanastoa ja ammattikieltä
- viestii kirjallisesti ja suullisesti toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- hoitaa ajanvaraus-, neuvonta- tai palveluohjaustehtäviä hyödyntäen käytössä olevia palvelu- ja tietojärjestelmiä
- palvelee asiakkaita tai potilaita asiantuntevasti eri palvelukanavissa
- hyödyntää työssään sosiaali- tai terveydenhuollon palvelujärjestelmän, palveluketjujen tai palveluverkoston tuntemustaan
- ohjaa tarvittaessa asiakkaan oikean palvelun piiriin
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Asiakas- ja potilastiedot
Opiskelija

- käsittelee asiakas- tai potilastietoja ja asiakasasiakirjoja säädösten, viranomaisohjeiden ja organisaation ohjeiden mukaisesti
- noudattaa sosiaali- tai terveydenhuollon kirjaamista koskevia säädöksiä ja organisaation ohjeita
- tuottaa, käsittelee, tallentaa ja arkistoi tietoja tarkoituksenmukaisesti
- tunnistaa ja hävittää asiakas- tai potilastietoja sisältävät tarpeettomat asiakirjat organisaation käytäntöjen mukaisesti
- varmistaa käsittelemiensä tietojen oikeellisuuden, ajantasaisuuden ja tietosuojavaatimusten toteutumisen

Tiedonhallinta
Opiskelija

- hyödyntää työtehtävissään organisaation tietojärjestelmiä ja toimialan digitaalisia palveluja
- noudattaa potilas- tai asiakastietojen lähettämisessä ja edelleen siirtämisessä säädöksiä ja organisaation ohjeita huomioiden potilaan tai asiakkaan antamat luovutusluvat
- tuntee potilas- tai asiakaskäynteihin liittyvän maksunmuodostuksen ja laskutusperusteet

- tekee vastaanottoihin, tutkimuksiin, hoitojaksoihin, kokouksiin tai muihin palveluprosesseihin liittyviä käytännön järjestelyjä
- seuraa, kokoaa tai ylläpitää työtehtäviinsä liittyviä tilastoja, raportteja ja muita aineistoja

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- hyödyntää saamansa palautetta ja kehittää toimintaansa
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tuottamalla sosiaali- tai terveysalan sihteeripalveluita työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.30. Hankintaprosessiin osallistuminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Valmistelu
Opiskelija

- tunnistaa hankintatarpeita sekä selvittää hankinnan tavoitteita, vaatimuksia ja lähtötietoja tarpeiden mukaisesti
- hankkii ja kokoaa markkina-, toimittaja-, tuote- tai palvelutietoa työtehtävänsä mukaisesti hankinnan valmistelun tueksi
- käyttää saatavilla olevia tekoälyratkaisuja tarkoituksenmukaisesti ja organisaation ohjeiden mukaisesti
- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä sekä hankintoja koskevia keskeisiä säädöksiä, viranomaisohjeita ja organisaation ohjeita
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan

Kilpailutus
Opiskelija

- valmistelee tarjouspyyntöihin, tietopyyntöihin ja kilpailutuksiin liittyviä asiakirjoja työtehtävänsä mukaisesti
- edistää omalta osaltaan vastuullisuuden huomioon ottamista hankinnoissa
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- tarkistaa tarjousasiakirjojen sisällön, ajantasaisuuden ja tekee dokumentoinnin digitaalisiin järjestelmiin organisaation käytäntöjen mukaisesti

- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- osallistuu tarjousten vastaanottamiseen, kirjaamiseen, vertailuaineiston kokoamiseen ja käsittelyn koordinointiin hankintaprosessin mukaisesti
- hyödyntää työssä tarvittavia digitaalisia hankinta-, asianhallinta- tai muita dokumentointijärjestelmiä tarkoituksenmukaisesti
- hyödyntää työssä tarvittavia digitaalisia hankinta-, asianhallinta- tai muita dokumentointijärjestelmiä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Sopimusten hallinta
Opiskelija

- laatii, käsittelee ja välittää tilauksia organisaation hankintakäytäntöjen mukaisesti
- varmistaa tilaus-, toimitus- tai tuotetietojen oikeellisuutta sekä seuraa tilausten etenemistä, toimitusaikojen toteutumista ja reagoi poikkeamiin sovitusti
- osallistuu sopimusasiakirjojen hallintaan, arkistointiin sekä saatavuuden varmistamiseen sekä seuraa hankintasopimusten voimassaoloa ja tukee sopimusten uusimisen valmistelua
- hyödyntää hankintasopimusten keskeisten ehtojen tuntemusta työssään

Toimittajayhteistyö
Opiskelija

- hoitaa hankintaprosessiin liittyvää viestintää eri sidosryhmien kanssa oikea-aikaisesti ja ammattimaisesti sekä ylläpitää toimittajarekisteriä ja toimittajatietoja
- hyödyntää tarkoituksenmukaisesti käytössä olevia digitaalisia yhteistyöalustoja, jaettuja dokumentteja tai viestintäkanavia
- käsittelee hankintoihin liittyviä tiedusteluja, reklamaatioita ja palautteita säädösten ja organisaation ohjeiden mukaisesti

Seuranta ja raportointi
Opiskelija

- seuraa hankintojen toteutumista määriteltyjen tavoitteiden mukaisesti ja raportoi työtehtävänsä mukaisesti
- hyödyntää taulukkolaskenta-, raportointi- tai analysointityökaluja hankintatiedon käsittelyssä, visualisoinnissa ja tulkinnassa sekä tuottaa työtehtävänsä mukaisesti hankintaprosessiin liittyviä raportteja, koosteita tai esitysaineistoja

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- kehittää toimintaansa saamansa palautteen perusteella
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä osallistumalla hankintaprosessiin työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.31. Taloushallinnon tukipalvelut, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Työn suunnittelu
Opiskelija

- perehtyy työtehtävään ja suunnittelee taloushallinnon tukipalvelutehtävänsä organisaation tavoitteiden, palvelutasovaatimusten ja aikataulujen mukaisesti
- tunnistaa taloushallinnon prosesseihin liittyviä riskejä ja toteuttaa riskienhallintaa oman vastuualueensa tehtävissä

Tukipalvelujen tuottaminen
Opiskelija

- seuraa toimialan kehitystä ja hyödyntää työssään taloushallinnon prosessien, kirjanpidon, verotuksen tai palkanlaskennan osaamista
- noudattaa toimialan säädöksiä, viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- käyttää vastuualueensa taloushallinnon tietojärjestelmiä tai -ohjelmistoja sekä hyödyntää monipuolisesti niiden toiminnallisuuksia
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- varmistaa taloushallinnon aineistojen asianmukaisen käsittelyn, säilyttämisen ja käyttöoikeuksien rajausten toteuttamisen
- käsittelee osto-, myynti-, matka- tai kululaskuja tai palkanlaskennan aineistoja ja rekistereitä organisaation prosessien ja ohjeiden mukaisesti
- toteuttaa maksuliikenteeseen liittyviä tehtäviä turvallisesti, oikea-aikaisesti ja sovittujen valtuuksien mukaisesti
- tunnistaa taloushallinnon prosesseissa poikkeamia tai virheitä sekä toteuttaa korjaavat toimenpiteet vastuualueensa mukaisesti tai raportoi niistä sovitusti
- varmistaa taloushallinnon aineistojen oikeellisuutta, jäljitettävyyttä ja dokumentointia
- toimii työssään vastuullisesti ja organisaation eettisten toimintaperiaatteiden mukaisesti
- säilyttää ja arkistoi taloushallinnon asiakirjoja ja tiedostoja säädösten ja organisaation ohjeiden mukaisesti

Yhteistyö ja asiakaspalvelu
Opiskelija

- palvelee sisäisiä tai ulkoisia asiakkaita asiakaslähtöisesti sekä rakentaa luottamuksellista yhteistyötä
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- tuottaa organisaation tarpeisiin vastuualueensa raportteja, laskelmia ja selvityksiä hyödyntäen taloushallinnon järjestelmiä
- varmistaa tuottamansa tiedon luotettavuutta sekä tarkoituksenmukaisuutta
- viestii taloushallinnon asioista selkeästi työyhteisössä sekä tarvittaessa viranomaisten ja muiden sidosryhmien edustajien kanssa hyödyntäen tarkoituksenmukaisia kanavia
- hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa palautteen perusteella
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa taloushallinnon kehitystä ja kehittää osaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tuottamalla taloushallinnon tukipalveluita työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.32. Henkilöstöhallinnon tukipalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Henkilöstoasiat ja raportointi
Opiskelija

- perehtyy työtehtävän ja suunnittelee sekä aikatauluttaa työskentelyään
- noudattaa organisaation työ- ja palvelusuhteita koskevia ohjeita
- tietää organisaatiossa käytettävien työehtosopimuksen tai paikallisen sopimisen käytäntöjä ja niiden keskeistä sisältöä vastuualueensa osalta
- selvittää vastuualueensa henkilöstön palkkauksen ja palkitsemisen periaatteita
- perehtyy yhteistoimintaa koskeviin säädöksiin
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- käyttää tarkoituksenmukaisesti organisaation tietojärjestelmiä ja niiden monipuolisia toimintoja sekä tuottaa henkilöstöhallinnon seuranta- ja kustannusraportteja
- tietää keskeisiä henkilöstöä kuvaavia tunnuslukuja
- tulkitsee raportteja, arvioi niiden oikeellisuutta ja varmistaa raporttien luotettavuutta
- päivittää työntekijöiden tietoja HR-järjestelmään tai sen puuttuessa hyödyntää organisaation tapaa hallita työntekijöiden tietoja sekä varmistaa tietojen oikeellisuutta
- säilyttää, arkistoi ja hävittää asiakirjoja säädösten ja organisaation ohjeiden mukaisesti
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Rekrytoinnin tuki ja sopimukset
Opiskelija

- selvittää organisaation rekrytointiprosessin toteutustapaa ja vaiheita
- tunnistaa tekoälyn hyödyntämismahdollisuuksia ja riskejä rekrytointiprosessin eri vaiheissa
- tukee tarvittaessa rekrytointiprosessin järjestämisessä ja sen eri vaiheissa
- osaa laatia tiettyyn vastuualueeseen soveltuvan työpaikkailmoituksen
- osaa laatia työnantajan mallien mukaisesti työsopimusluonnoksen ja ylläpitää työsopimuksia sekä muita työntekoon liittyviä sopimuksia
- noudattaa organisaation tekoälyohjeistusta ja käyttää organisaation hyväksymiä tekoälyratkaisuja työtehtävässään

- arvioi kriittisesti tekoälyn tuottaman tiedon luotettavuutta, tarkistaa tiedon paikkansapitävyyden sekä tunnistaa tekoälyn käytön riskit ja rajoitukset
- tietää työsuhteen päättämisen käytäntöjä
- käyttää työtehtävän mukaisesti sopimusten hallintajärjestelmiä

Työterveyshuolto, työturvallisuus ja työhyvinvointi
Opiskelija

- noudattaa työsuojelua ja työterveyshuoltoa koskevia säädöksiä ja organisaation ohjeita
- tietää, miten työterveyshuolto ja työsuojelu on organisaatiossa järjestetty
- tietää vastuualueensa osalta käytössä olevat organisaation toimet työhyvinvoinnin tukemiseksi ja osallistuu työtehtävänsä mukaisesti niiden toteuttamiseen
- huolehtii tarvittaessa organisaation henkilöstölle tarjoamien etujen käyttöön liittyvistä käytännön toimenpiteistä
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Neuvontapalvelut ja sisäinen viestintä
Opiskelija

- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- viestii kirjallisesti ja suullisesti toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- seuraa vastuualueensa toimialan säädösten ja organisaation sopimusten muutoksia ja huomioi muutokset työssään
- tulkitsee organisaation työ- ja palvelusuhteita koskevia ohjeita sekä neuvoo työtehtävänsä mukaisesti henkilöstöä työ- ja palvelussuhdeasioissa
- hyödyntää organisaation ohjeita ja osaa neuvoa perhe- tai muiden työsuhteeseen liittyvien vapaiden ja sosiaalietuuksien hakemisessa ja dokumentoinnissa
- tulkitsee organisaation ohjeita ja opastaa työterveyshuollon käytännöissä henkilöstöä
- neuvoo HR-järjestelmien käytössä henkilöstöä tai organisaation HR-tietojen hallinnoinnin toimintatavoissa

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tuottamalla henkilöstöhallinnon tukipalveluita työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.33. Henkilöasiakkaan pankkipalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Finanssialan toimintaympäristö
Opiskelija

- perehtyy vastuualueensa työtehtäviin, tuotteisiin tai palveluihin sekä käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja digitaalisia asiakkuudenhallinta-, neuvonta- ja palvelujärjestelmiin
- tunnistaa digitaalisiin palveluihin liittyviä väärinkäytös- ja huijausriskejä sekä toimi niiden ehkäisemiseksi
- noudattaa toimialan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- suunnittelee ja aikatauluttaa työskentelyään
- seuraa talouden ja toimintaympäristön sekä sääntelyn muutoksia ja teknologista kehitystä toimialalla ja arvioi niiden vaikutuksia asiakastarpeisiin ja liiketoimintaan
- hyödyntää työssään hyvän pankkitavan tuntemusta ja tietoa pankkialan toimintaympäristöstä, sääntelystä sekä palvelujärjestelmästä
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- viestii kirjallisesti ja suullisesti toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- toimii vastuullisuusperiaatteiden mukaisesti huomioiden taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun toiminnassaan
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Asiakastapaamiseen valmistautuminen
Opiskelija

- valmistautuu asiakastapaamiseen perehtymällä asiakkaan tilanteeseen, nykyisiin palveluihin ja mahdollisiin palvelutarpeisiin organisaation ohjeiden mukaisesti
- hyödyntää vastuualueensa tietojärjestelmiä ja digitaalisia palveluita asiakkuuden hoidossa tarkoituksenmukaisesti ja vastuullisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- tunnistaa ennakkoon asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen ja palvelutarpeisiin liittyviä mahdollisuuksia ja riskejä
- varmistaa asiakastapaamisessa tarvittavien järjestelmien, aineistojen ja digitaalisten työvälineiden käyttövalmiuden
- osaa tarvittaessa neuvoa asiakasta digitaalisten palvelujen tai tunnistautumisratkaisujen käytössä sekä ohjata asiakasta digitaalisten pankkipalvelujen turvallisessa käyttöön
- ratkaisee työhön liittyviä ongelmia sekä osaa hyödyntää tarvittaessa asiantuntija-apua
- arvioi asiakkaan luottokelpoisuuden ja maksukyvyn lainsäädännön ja organisaation ohjeiden mukaisesti

Asiakastapaaminen ja pankkipalvelut
Opiskelija

- kohtaa asiakkaan arvostavasti, kuuntelee asiakasta aktiivisesti ja toimii luottamusta rakentavassa vuorovaikutuksessa
- varmistaa asiakkaan tunnistamisen ja tuntemisen säädösten sekä organisaation ohjeiden mukaisesti
- toimii rahanpesuun ja terrorismin rahoittamisen estämistä koskevien säädösten mukaisesti
- selvittää asiakkaan taloudellista tilannetta, tarpeita ja odotuksia sekä riskinsietokykyä

- kertoo palveluista asiakkaalle ja vertailee ja perustelee selkeästi ja ymmärrettävästi asiakkalle soveltuvat palvelu- tai tuoteratkaisut hyödyntäen palvelutarpeen mukaisesti pankki-, rahoitus- tai sijoituspalvelutuntemustaan
- noudattaa eettistä ohjeistusta ja toimii rehellisesti, riippumattomasti, puolueettomasti sekä ohjaa asiakasta vastuulliseen taloudenhallintaan ja taloudellisten riskien hallintaan
- muotoilee asiakkaalle sopivan ratkaisun ja laatii tarvittavat sopimukset säädösten ja organisaation ohjeiden mukaisesti
- hoitaa jälkitoimet organisaation ohjeiden mukaisesti
- huolehtii asiakassuhteen ylläpidosta ja seuraa asiakkaan palvelutarpeiden muutoksia

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- kehittää toimintaansa saamansa palautteen perusteella
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tuottamalla henkilöasiakkaan pankkipalveluita finanssialan työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.34. Henkilöasiakkaan vakuutus- ja korvauspalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Vakuutusalan toimintaympäristö
Opiskelija

- perehtyy vastuualueensa työtehtäviin, tuotteisiin tai palveluihin sekä käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja digitaalisia asiakkuudenhallinta-, neuvonta- ja palvelujärjestelmiin
- seuraa vakuutusalan kehitystä ja hyödyntää ajantasaista tietoa oman työnsä ja palveluiden kehittämisessä
- noudattaa työssään toimialan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- hyödyntää työssään vakuutusalan palveluiden, tuotteiden ja toimintamallien tuntemusta sekä noudattaa hyvää vakuutustapaa ja tulkitsee vakuutusehtoja
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- toimii vastuullisesti huomioiden taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun omassa työssään ja minimoi ympäristövaikutuksia
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Palvelutilanteeseen valmistelu
Opiskelija

- käyttää työtehtävänsä mukaisesti digitaalisia asiakkuudenhallinta-, neuvonta- ja palvelujärjestelmiä
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- selvittää henkilöasiakkaan vakuutus- ja korvauspalveluihin liittyviä tarpeita ja tunnistaa asiakkaan elämäntilanteeseen, riskeihin ja palvelutarpeisiin vaikuttavia tekijöitä sekä huomioi niiden vaikutuksia vakuutusturvaan
- valmistautuu asiakastapaamiseen organisaation toimintamallien mukaisesti
- varmistaa asiakastapaamisessa tarvittavien digitaalisten järjestelmien tai palveluiden käyttövalmiuden sekä aineistojen ajantasaisuuden ja oikeellisuuden
- osaa tarvittaessa neuvoa asiakasta digitaalisten palvelujen tai tunnistautumisratkaisujen käytössä

Vakuutuspalvelut
Opiskelija

- kohtaa asiakkaan arvostavasti, kuuntelee asiakasta aktiivisesti ja toimii luottamusta rakentavassa vuorovaikutuksessa
- varmistaa asiakkaan tunnistamisen ja tuntemisen säädösten sekä organisaation ohjeiden mukaisesti
- selvittää henkilöasiakkaan tarpeita ja odotuksia sekä vakuutusturvan kokonaisuuden yhdessä asiakkaan kanssa ja tunnistaa vakuutusturvan kehittämistarpeita
- esittelee asiakkaalle hänen tarpeisiinsa sopivimmat vakuutustuotteet ja niihin liittyvät vakuutussopimuksen hyödyt ja velvoitteet
- kertoo asiakkaalle vakuutuksen ominaisuuksista selkeästi ja helposti ymmärrettävällä tavalla
- hyödyntää tarkoituksenmukaisesti digitaalisia palvelukanavia tai sovelluksia vakuutuspalvelujen toteuttamisessa
- muotoilee asiakkaan tarpeisiin soveltuvan vakuutusratkaisun ja laatii tarjouksen
- tekee vakuutussopimuksen organisaation toimintaohjeiden mukaiseesti
- hoitaa jälkitoimet organisaation ohjeiden mukaisesti
- huolehtii asiakassuhteen ylläpidosta ja seuraa asiakkaan palvelutarpeiden muutoksia

Korvauspalvelut
Opiskelija

- vastaanottaa ja käsittelee korvausasian vakuutusehtojen, säädösten ja organisaation ohjeiden mukaisesti
- hyödyntää työtehtävänsä mukaisesti saatavilla olevia digitaalisia ratkaisuja tarkoituksenmukaisesti ja turvallisesti
- tekee yhteistyötä asiantuntijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa palveluprosessin tavoitteiden saavuttamiseksi
- tunnistaa korvausprosessiin liittyviä riskejä, poikkeamia ja väärinkäytösepäilyjä sekä toimii organisaation ohjeiden mukaisesti
- hankkii korvauskäsittelyssä tarvittavat tiedot ja asiakirjat sekä arvioi niiden riittävyyttä asian ratkaisemiseksi
- hyödyntää vakuutusehtojen, korvausperiaatteiden ja ratkaisukäytäntöjen tuntemustaan korvausasian käsittelyssä
- tekee korvausratkaisun tai valmistelee asian jatkokäsittelyyn organisaation toimintamallin mukaisesti
- perustelee korvausratkaisun asiakkaalle selkeästi ja ymmärrettävästi
- neuvoo asiakasta tarvittaessa oikaisu-, valitus- ja muutoksenhakumenettelyssä

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- hyödyntää saamansa palautetta ja kehittää toimintaansa

- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa käytännön työtehtävissä tuottamalla henkilöasiakkaiden vakuutus- ja korvauspalveluja työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.35. Vastaanotto-, aula- ja monipalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset

Palvelutyön suunnittelu ja valmistelu
Opiskelija

- suunnittelee ja organisoi työvuoronsa organisaation palvelukuvauksen ja palvelulupauksen mukaisesti
- varmistaa vastaanotto-, aula- tai palvelupisteen toimintaedellytyksiä ja huolehtii palveluympäristön siisteydestä, turvallisuudesta ja saavutettavuudesta
- noudattaa toimialaa koskevia säädöksiä, viranomaisohjeita sekä organisaation ohjeita
- käyttää vastuualueensa digitaalisia järjestelmiä tai sovelluksia sekä viestintävälineitä sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti
- toimii yhteistyössä työyhteisön kanssa työvuoron, palvelutehtävien ja tiedonkulun sujuvuuden varmistamiseksi

Asiakaspalvelu ja viestintä
Opiskelija

- tunnistaa asiakkaiden palvelutarpeita sekä ohjaa asiakkaita oikeisiin palvelukohteisiin tai yhteyshenkilöille
- viestii asiakkaiden, työyhteisön ja yhteistyökumppaneiden kanssa selkeästi, kohteliaasti ja tilanteeseen sopivalla tavalla eri palvelukanavissa
- viestii kirjallisesti ja suullisesti toisella kotimaisella kielellä tai työtehtävän edellyttämällä vieraalla kielellä
- toimii aloitteellisesti ja ratkaisee palvelutilanteita sekä osaa toimia haastavissa asiakaspalvelutilanteissa rakentavasti ja organisaation toimintamallien mukaisesti
- ylläpitää palvelutilanteissa myönteistä asiakaskokemusta sekä vahvistaa organisaation myönteistä kuvaa

Vastaanotto-, aula- tai monipalvelutehtävät
Opiskelija

- hoitaa vierailijoiden vastaanottoon, kulunhallintaan, tunnistamiseen ja opastamiseen liittyvät tehtävät palvelulähtöisesti organisaation ohjeiden mukaisesti
- käsittelee eri palvelukanavien yhteydenottoja asiakaslähtöisesti ja sovitussa aikataulussa
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- hoitaa kokous-, tapahtuma- tai vierailujärjestelyihin liittyviä käytännön palvelutehtäviä

- valmistelee työtehtävänsä mukaisesti kokous- tai asiakastiloja sekä varmistaa tilojen toimivuuden ennen käyttöä sekä tarvittaessa opastaa käyttäjiä laitteiden ja sovellusten käytössä
- hoitaa palvelupisteeseen liittyviä toimisto-, postitus-, tilaus- tai muita tukipalvelutehtäviä sekä käsittelee asiakirjoja tai digitaalisia aineistoja annettujen vastuiden mukaisesti
- minimoi ympäristövaikutuksia vähentämällä omassa työssään materiaalien, energian ja muiden resurssien tarpeetonta käyttöä
- toimii työtehtävänsä mukaisesti yhteistyössä eri toimintojen, palveluntuottajien ja yhteistyökumppaneiden kanssa palveluprosessien sujuvuuden varmistamiseksi
- huolehtii työympäristön turvallisuudesta, tunnistaa turvallisuuspoikkeamia ja toimii niissä annettujen ohjeiden mukaisesti
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne
- seuraa oman työnsä kannalta keskeisten toimintatapojen, digitaalisten ratkaisujen sekä säädösten ja ohjeistusten muutoksia sekä kehittää ammattitaitoaan

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä vastaanotto-, aula- tai monipalveluiden työtehtävissä työpaikan työympäristössä. Osaamista voi osoittaa esimerkiksi vastaanottovirkailijan, aulapalveluhenkilön, toimistokoordinaattorin, virastomestarin, vahtimestarin, koulu- tai oppilaitospalveluiden tehtävissä tai muissa vastaavissa tehtävissä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.36. Asunto-osakkeen myyntitoimeksianto, 45 osp

Ammattitaitovaatimukset

Kiinteistönvälitysalan asiakashankinta ja markkinahinnan määrittely
Opiskelija

- perehtyy työtehtävään ja työpaikan käytäntöihin sekä seuraa kiinteistönvälitysalan kehitystä sekä hyödyntää työssään tietoa työssään
- käyttää alan ammattisanastoa ja tietää keskeiset käsitteet
- tietää asunto-osakeyhtiön ja asuinkiinteistön myyntiä koskevien säädösten keskeiset erot
- suunnittelee ja aikatauluttaa työskentelyään sekä hankkii tavoitteellisesti uusia myyntitoimeksiantoja eri asiakashankintamenetelmiä ja kanavia hyödyntäen
- ylläpitää asiakassuhteita pitkäjänteisesti ja tunnistaa lisämyynnin mahdollisuudet
- kartoittaa toimeksiantajan tarpeet, tavoitteet ja odotukset asiakaslähtöisesti

- hankkii ja analysoi toimeksiannon hoitamiseksi tarvittavat kohdetta, markkinatilannetta ja asiakasta koskevat tiedot
- noudattaa työssään välitystoimintaa sekä kuluttajansuojaa koskevia säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä hyvää välitystapaa
- hankkii selonottovelvollisuuden mukaisesti toimeksiannon toteuttamisen edellyttämät tiedot ja asiakirjat sekä selvittää huolellisesti kohteen omistus- ja hallintatiedot tunnistaen mahdolliset luovutusrajoitteet
- selvittää asunto- tai kiinteistöyhtiöön liittyvät tiedot, kuten yhtiöjärjestys, isännöitsijäntodistus, tilinpäätös, yhtiön lainat, vastikkeet sekä päätetyt tai suunnitellut remontit
- selvittää kohteen sähkön ja lämmitysenergian kulutuksen toteutuneiden asumiskustannusten mukaisesti tai energiatodistuksen ja selvittää rakennusteknisiä ratkaisuja, joilla vaikutuksia energiankulutukseen
- tarkistaa saamansa tiedot huolellisesti ja selvittää asian tarkemmin, jos tiedoissa on jotain epäselvää tai ristiriitaista
- tietää keskeisiä digitaalisia palveluja, joissa on saatavilla tietoa kohteen hinnan määrityksen tueksi
- kokoaa ja hyödyntää asunto-, palvelu- ja markkinatietoa eri tietolähteistä ja hyödyntää sitä tarkoituksenmukaisesti kohteen hinnoittelussa
- arvioi kohteen markkina-arvoon vaikuttavia tekijöitä ja perustelee hinta-arvionsa tietoon perustuen toimeksiantajalle
- tunnistaa toimeksiantoon liittyvät riskit sekä toimii selonotto-, tiedonanto- ja huolellisuusvelvollisuuden mukaisesti
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Toimeksiantosopimus
Opiskelija

- esittelee toimeksiantajalle kohteen hinta-arvion, myyntiprosessin, markkinointiratkaisut, palvelusisällön ja palkkion selkeästi ja läpinäkyvästi
- todentaa toimeksiantajan oikeustoimikelpoisuuden ja henkilöllisyyden sekä huomioi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi säädettyjen lakien asettamat vaatimukset
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- neuvottelee sisällöstä toimeksiantajan kanssa ja solmii sopimuksen toimeksiannon hoitamisesta

Myynti ja markkinointi
Opiskelija

- laatii kohteelle tavoitteellisen myynti- ja markkinointisuunnitelman
- tuottaa itse tai yhteistyössä kohteen esitteen ja muun markkinointimateriaalien siten, että ne antavat kohteesta oikeat, riittävät ja ajantasaiset tiedot säädösten ja viranomaisohjeistusten mukaisesti sekä hyväksyttää sen toimeksiantajalla
- ottaa huomioon markkinointimateriaaleissa saavutettavuuden, visuaalisen laadun ja tekijänoikeudet sekä ympäristövastuulliset toimintatavat
- hyödyntää työssään tarkoituksenmukaisesti ja vastuullisesti organisaation digitaalisia sovelluksia tai palveluita sekä niiden analytiikka-, automaatio- tai tekoälytoiminnallisuuksia
- markkinoi kohdetta suunnitelman mukaisesti ja pitää sovitusti yhteyttä toimeksiantajaan
- seuraa markkinoinnin tuloksellisuutta ja tekee tarvittavia muutoksia myynnin edistämiseksi
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Asiakastyö
Opiskelija

- tunnistaa potentiaalisia ostajia ja rakentaa aktiivisesti uusia asiakassuhteita
- järjestää asuntoesittelyt turvallisesti, suunnitelmallisesti ja myönteistä asiakaskokemusta edistävästi
- esittelee kohteen ominaisuudet, mahdollisuudet ja rajoitteet totuudenmukaisesti ja vastaa asiakkaiden kysymyksiin mahdollisimman oikea-aikaisesti
- dokumentoi asiakaskohtaamiset sekä ylläpitää asiakastietoja organisaation toimintatapojen mukaisesti

Kaupanteko
Opiskelija

- käsittelee ja välittää tarjoukset viivytyksettä toimeksiantajalle sekä kohtelee osapuolia yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti
- käy tarjous- ja sopimusneuvotteluja tavoitteellisesti edistäen kaupan syntymistä hyvän välitystavan mukaisesti
- varmistaa, että kaupan osapuolilla on käytettävissään päätöksenteon kannalta olennaiset tiedot
- toteuttaa kaupanteon ja siihen liittyvät järjestelyt sujuvasti yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa hyödyntäen käytettävissä olevia digitaalisia sovelluksia tai palveluita
- laatii kaupantekoon liittyvät asiakirjat liitteineen huolellisesti ja säädösten mukaisesti ja käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen niiden lopullista hyväksymistä ja allekirjoittamista
- valvoo ja dokumentoi panttikirja- ja rahansiirrot sekä ohjeistaa tarvittaessa varainsiirtoveron maksamiseen

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- tunnistaa suosittelua tuottavan asiakaskokemuksen merkityksen ja hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla asunto-osakkeen myyntitoimeksiannon kiinteistönvälitysalan työpaikan työympäristössä hyvän välitystavan ja kiinteistönvälitysalan säädösten mukaisesti.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.37. Asuinkiinteistön myyntitoimeksianto, 45 osp

Ammattitaitovaatimukset

Kiinteistönvälitysalan asiakashankinta ja markkinahinnan määrittely

Opiskelija

- perehtyy työtehtävään ja työpaikan käytäntöihin sekä seuraa kiinteistönvälitysalan kehitystä sekä hyödyntää työssään tietoa työssään
- käyttää alan ammattisanastoa ja tietää keskeiset käsitteet
- tietää asunto-osakeyhtiön ja asuinkiinteistön myyntiä koskevien säädösten keskeiset erot
- suunnittelee ja aikatauluttaa työskentelyään sekä hankkii tavoitteellisesti uusia myyntitoimeksiantoja eri asiakashankintamenetelmiä ja kanavia hyödyntäen
- ylläpitää asiakassuhteita pitkäjänteisesti ja tunnistaa lisämyynnin mahdollisuudet
- kartoittaa toimeksiantajan tarpeet, tavoitteet ja odotukset asiakaslähtöisesti
- hankkii ja analysoi toimeksiannon hoitamiseksi tarvittavat kohdetta, markkinatilannetta ja asiakasta koskevat tiedot
- noudattaa työssään välitystoimintaa sekä kuluttajansuojaa koskevia säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä hyvää välitystapaa
- hankkii selonottovelvollisuuden mukaisesti toimeksiannon toteuttamisen edellyttämät tiedot ja asiakirjat sekä selvittää huolellisesti kohteen omistus- ja hallintatiedot tunnistaen mahdolliset luovutusrajoitteet
- selvittää kiinteistökaupassa kohteen rasitteet ja rajoitukset, kaavatiedot sekä mahdolliset kaavamuutokset sekä tehdyt kuntoselvitykset
- selvittää kohteen sähkön ja lämmitysenergian kulutuksen toteutuneiden asumiskustannusten mukaisesti tai energiatodistuksen ja selvittää rakennusteknisiä ratkaisuja, joilla vaikutuksia energiankulutukseen
- tarkistaa saamansa tiedot huolellisesti ja selvittää asian tarkemmin, jos tiedoissa on jotain epäselvää tai ristiriitaista
- tietää keskeisiä digitaalisia palveluja, joissa on saatavilla tietoa kohteen hinnan määrityksen tueksi
- kokoaa ja hyödyntää asunto-, palvelu- ja markkinatietoa eri tietolähteistä ja hyödyntää sitä tarkoituksenmukaisesti kohteen hinnoittelussa
- arvioi kohteen markkina-arvoon vaikuttavia tekijöitä ja perustelee hinta-arvionsa tietoon perustuen toimeksiantajalle
- tunnistaa toimeksiantoon liittyvät riskit sekä toimii selonotto-, tiedonanto- ja huolellisuusvelvollisuuden mukaisesti
- toimii aloitteellisesti ja esittää työhön liittyviä kehittämis- tai parannusehdotuksia sekä perustelee ne

Toimeksiantosopimus
Opiskelija

- esittelee toimeksiantajalle kohteen hinta-arvion, myyntiprosessin, markkinointiratkaisut, palvelusisällön ja palkkion selkeästi ja läpinäkyvästi
- todentaa toimeksiantajan oikeustoimikelpoisuuden ja henkilöllisyyden sekä huomioi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi säädettyjen lakien asettamat vaatimukset
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- neuvottelee sisällöstä toimeksiantajan kanssa ja solmii sopimuksen toimeksiannon hoitamisesta

Myynti ja markkinointi
Opiskelija

- laatii kohteelle tavoitteellisen myynti- ja markkinointisuunnitelman
- tuottaa itse tai yhteistyössä kohteen esitteen ja muun markkinointimateriaalien siten, että ne antavat kohteesta oikeat, riittävät ja ajantasaiset tiedot säädösten ja viranomaisohjeistusten mukaisesti sekä hyväksyttää sen toimeksiantajalla
- ottaa huomioon markkinointimateriaaleissa saavutettavuuden, visuaalisen laadun ja tekijänoikeudet sekä ympäristövastuulliset toimintatavat

- hyödyntää työssään tarkoituksenmukaisesti ja vastuullisesti organisaation digitaalisia sovelluksia tai palveluita sekä niiden analytiikka-, automaatio- tai tekoälytoiminnallisuuksia
- markkinoi kohdetta suunnitelman mukaisesti ja pitää sovitusti yhteyttä toimeksiantajaan
- seuraa markkinoinnin tuloksellisuutta ja tekee tarvittavia muutoksia myynnin edistämiseksi
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- huolehtii työkyvystään ja ergonomiasta sekä noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita työturvallisuudesta

Asiakastyö
Opiskelija

- tunnistaa potentiaalisia ostajia ja rakentaa aktiivisesti uusia asiakassuhteita
- järjestää asuntoesittelyt turvallisesti, suunnitelmallisesti ja myönteistä asiakaskokemusta edistävästi
- esittelee kohteen ominaisuudet, mahdollisuudet ja rajoitteet totuudenmukaisesti ja vastaa asiakkaiden kysymyksiin mahdollisimman oikea-aikaisesti
- dokumentoi asiakaskohtaamiset sekä ylläpitää asiakastietoja organisaation toimintatapojen mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- tunnistaa suosittelua tuottavan asiakaskokemuksen merkityksen ja hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Kaupanteko
Opiskelija

- käsittelee ja välittää tarjoukset viivytyksettä toimeksiantajalle sekä kohtelee osapuolia yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti
- käy tarjous- ja sopimusneuvotteluja tavoitteellisesti edistäen kaupan syntymistä hyvän välitystavan mukaisesti
- varmistaa, että kaupan osapuolilla on käytettävissään päätöksenteon kannalta olennaiset tiedot
- toteuttaa kaupanteon ja siihen liittyvät järjestelyt sujuvasti yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa hyödyntäen käytettävissä olevia digitaalisia sovelluksia tai palveluita
- laatii kaupantekoon liittyvät asiakirjat liitteineen huolellisesti ja säädösten mukaisesti ja käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen niiden lopullista hyväksymistä/allekirjoittamista
- valvoo ja dokumentoi panttikirja- ja rahansiirrot sekä ohjeistaa lainhuudon hakemiseen ja varainsiirtoveron maksamiseen sekä tarvittaessa antaa ohjeet kirjaamisvelvollisuudesta vuokraoikeuden osalta

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon kiinteistönvälitysalan työpaikan työympäristössä työympäristössä hyvän välitystavan ja kiinteistönvälitysalan säädösten mukaisesti.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.38. Arviolausunnon laatiminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Valmistelu
Opiskelija

- määrittelee arviointityön tavoitteen, käyttötarkoituksen ja laajuuden toimeksiannon mukaisesti
- noudattaa toimialan arvonmääritykseen vaikuttavia säädöksiä ja viranomaisohjeita
- hankkii arviointia varten tarvittavat asiakirjat, selvitykset, markkinatiedot ja muut tietolähteet luotettavista lähteistä
- selvittää asunto-osakkeen, asuinkiinteistön, vapaa-ajan kiinteistön, rakennuspaikan tai muun arviointikohteen omistus-, hallinta-, käyttöoikeus-, rasite-, kaava- ja rekisteritiedot sekä arvioi niiden merkityksen arvonmäärityksessä
- arvioi arviointikohteeseen liittyvien lähtötietojen luotettavuutta, ajantasaisuutta ja käyttökelpoisuutta
- tunnistaa arviointitehtävään liittyvät esteellisyys- ja riippumattomuustekijät sekä toimii hyvän välitystavan ja hyvän kiinteistöarviointitavan mukaisesti
- suunnittelee arviointiprosessin toimeksiannon käyttötarkoituksen edellyttämällä tavalla
- tunnistaa arviointikohteeseen liittyviä oikeudellisia, teknisiä, taloudellisia ja markkinaan liittyviä riskejä
- neuvottelee arviointityön toteuttamisesta toimeksiantajan kanssa ja sopii toimeksiannon hoitamisesta
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa

Arviointikohteen analysointi
Opiskelija

- tarkastaa arviointikohteen, hankkii arvioinnissa tarvittavat tiedot ja dokumentoi olennaiset havainnot
- tietää keskeiset käsitteet ja käyttää ammattisanastoa
- analysoi markkinatilannetta ja vertailukauppoja sekä arvioi niiden vaikutuksia kohteen kysyntään ja arvoon
- analysoi kohteen mukaisesti sijaintia, yleisiä ja teknisten ominaisuuksia, kuten kuntoa, ikää, varustetasoa, energiatehokkuutta, käyttö- ja kehittämismahdollisuuksia sekä ympäristötekijöiden vaikutuksia kohteen arvoon
- arvioi kohteen mukaisesti oikeudellisten, taloudellisten ja maankäytöllisten tekijöiden vaikutuksia kohteen arvoon
- muodostaa analysoimiensa tietojen perusteella perustellun näkemyksen kohteen arvoon vaikuttavista tekijöistä

Arvon määrittäminen
Opiskelija

- määrittää asunto-osakkeen, asuinkiinteistön, vapaa-ajan kiinteistön, rakennuspaikan tai muun arviointikohteen markkina-arvon

- vertailee arviointikohdetta tarkoituksenmukaisiin vertailukohteisiin ja perustelee niiden käytön
- arvioi markkina-aineiston, lähtötietojen ja laskelmien vaikutuksia arvonmäärityksen lopputulokseen
- tunnistaa arvonmääritykseen liittyvät epävarmuustekijät ja niiden vaikutuksia asiakkaalle, toimeksiannon toteutumiseen sekä välitysliikkeen toimintaan

Arviolausunnon laatiminen
Opiskelija

- laatii selkeän arviolausunnon
- selvittää toimeksiantajalle arviolausunnossa arvioinnin perusteena käytetyt tiedot
- arvioi laatimansa arviolausunnon laatua, luotettavuutta ja käyttökelpoisuutta
- säilyttää ja käyttää arviointiaineistoa organisaation ohjeiden mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa alueen kiinteistökehitystä sekä kehittää arviointiosaamistaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä laatimalla asunto-osakkeen, asuinkiinteistön, vapaa-ajan kiinteistön, rakennuspaikan tai muun arviointikohteen markkina-arvonmäärityksen ja arviolausunnon hyvän välitystavan ja hyvän kiinteistöarviointitavan mukaisesti kiinteistönvälitysalan työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.39. Maa-alueen myyntitoimeksiannon erityispiirteet, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Myyntitoimeksianto ja selonotto kohteesta
Opiskelija

- noudattaa työssään kiinteistönvälitystoimintaa sekä kuluttajansuojaa koskevia säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä hyvää välitystapaa
- käyttää ammattisanastoa ja tietää maa-alueiden välitystoiminnan keskeiset käsitteet
- tietää kiinteistön ja määräalan erot
- hankkii maa-alueen myyntitoimeksiannon hyödyntäen erilaisia asiakashankinnan menetelmiä ja verkostoja
- hankkii tarvittavat asiakirjat, rekisteritiedot, viranomaispäätökset ja muut selvitykset selonottovelvollisuuden mukaisesti
- selvittää maa-alueen omistus-, hallinta-, rakennusoikeus-, käyttöoikeus-, rasite- ja kiinnitystiedot

- selvittää kaavoitustilanteen ja arvioi sen vaikutukset maa-alueen käyttömahdollisuuksiin, markkinointiin ja myyntiprosessiin
- tekee kohteessa katselmuksen ja tarkastaa kohteen rajat ja alueet sekä toimii turvallisesti työympäristössä ja maastossa
- arvioi ympäristötekijöiden, luonnonolosuhteiden, maaperän, suojelumääräysten ja muiden alueen käyttöön vaikuttavien mahdollisten riskitekijöiden merkitystä sekä huomioi kestävän maankäytön periaatteet
- määrittää kohteelle perustellun myyntihinnan hyödyntäen kohdetietoja, markkinatietoa ja vertailukauppoja
- selvittää ostajalle mahdollisen rakennusluvan tai suunnittelutarveratkaisun, mahdolliseen vesijättöön liittyvät menettelyt sekä lainhuudon merkityksen omistuksen rekisteröimisessä
- tunnistaa asiakkaan sekä toteuttaa asiakkaan tuntemiseen liittyvät velvoitteet rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä koskevan lainsäädännön mukaisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta sekä salassapidosta sekä tunnistaa kyber-¬ ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- viestii asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa selkeästi, vastuullisesti ja hyvän välitystavan mukaisesti
- toimii taloudellisesti vastuullisesti huomioiden asiakkaan tarpeet, toimeksiantajan edun sekä välityspalvelun laadun
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- laatii toimeksiantosopimuksen säädösten mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan seuraamalla vuokramarkkinoiden ja toimialan sääntelyn kehitystä
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hankkimalla maa-alueen myyntitoimeksiannon, toteuttamalla maa-alueen selonottovelvollisuuden sekä arvioimalla maa-alueen ominaisuuksia, käyttömahdollisuuksia ja arvoon vaikuttavia tekijöitä ja laatimalla toimeksiantosopimuksen. Maa-alueen myyntitoimeksianto voi olla esimerkiksi metsätilan, määräalan tai tontin myyntitoimeksianto.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.40. Ostotoimeksianto, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Ostotoimeksiantosopimus
Opiskelija

- noudattaa ostotoimeksiannon hoitamisessa toimialan lainsäädäntöä, viranomaisohjeita ja hyvää välitystapaa

- selvittää asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja edellytykset asiantuntevasti
- käyttää organisaation digitaalisia palveluja ja tietojärjestelmiä tarkoituksenmukaisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- toimii vastuullisesti, yhdenvertaisesti ja asiakaslähtöisesti asiakaspalvelutilanteissa
- laatii toimeksiantosopimuksen sovitun mukaisesti ja tiedottaa siitä organisaation sisällä

Kohteen hankinta
Opiskelija

- sopii toimeksiantajan kanssa markkinointitoimenpiteistä ja markkinointimateriaalin laatimisesta
- kartoittaa toimeksiannon mukaisia kohteita
- etsii asiakkaalle soveltuvia kohteita ja lähestyy niiden omistajia ammattimaisesti
- osoittaa myyjäehdokkaille ostotoimeksiantosopimuksen voimassaolon
- tutustuu kohteisiin selonottovelvollisuuden edellyttämällä tavalla tekemällä katselmuksen ja tilaamalla tarvittavat asiakirjat sekä antaa niitä koskevat tiedot asiakkaalle
- sopii myyjäehdokkaiden kanssa esittelyistä kohteissa ja esittää asiakkaalle tarvittavat asiakirjat
- raportoi myyjäehdokkaille esittelyjen kulusta sovitun mukaisesti

Tarjousmenettely
Opiskelija

- kokoaa tarjouksen tekemiseen tarvittavat tiedot ja asiakirjat
- ohjaa asiakasta tarjouksen valmistelussa ja arvioi vaihtoehtojen vaikutuksia
- laatii kirjallisen tarjouksen voimassa olevien säädösten ja ohjeiden mukaisesti
- huomioi toiminnassaan asiakkaan taloudellisen edun sekä vastuullisen päätöksenteon periaatteet
- toimittaa tarjouksen myyjäehdokkaalle ja varmistaa sen oikeellisuuden
- neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksista asiakkaan edun mukaisesti
- tiedottaa tarjousmenettelyn lopputuloksesta asianosaisille

Kaupanteko
Opiskelija

- hankkii kaupankirjan laatimista varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat
- laatii tai valmistelee juridisesti asianmukaiset sopimusasiakirjat ja varmistaa niiden oikeellisuuden
- huolehtii kaupantekotilaisuuden valmisteluista sekä varmistaa osapuolten toimivallan ja tarvittavat valtuutukset
- käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta
- valvoo ja dokumentoi sovitut rahansiirrot sekä muut kauppaan liittyvät toimenpiteet
- ohjaa asiakkaita kaupan jälkeisissä toimenpiteissä

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- seuraa asuntomarkkinoiden ja toimialan sääntelyn kehitystä sekä ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toteuttamalla ostotoimeksiannon ja siihen liittyviä tehtäviä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.41. Vuokraustoimeksianto, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Toimeksianto ja kohteen tiedot
Opiskelija

- vastaanottaa vuokraustoimeksiannon ja määrittelee toimeksiannon tavoitteet yhteistyössä toimeksiantajan kanssa
- noudattaa toimialan säädöksiä ja viranomaisohjeita sekä hyvää vuokravälitystapaa
- selvittää vuokrattavaa kohdetta koskevat tiedot, asiakirjat, omistukseen ja käyttöön liittyvät oikeudet, velvoitteet ja rajoitukset
- määrittää kohteen markkinaehtoisen vuokratason sekä arvioi kohteen vuorattavuutta huomioiden alueen markkinatilanteen, kohteen ominaisuudet ja asumis- tai käyttökustannukset
- sopii toimeksiantajan kanssa vuokrauksen keskeisistä ehdoista, kuten vakuudesta, mahdollisesta vuokraennakosta ja vuokrasopimuksen muodosta sekä laatii toimeksiantosopimuksen
- määrittelee toimeksiannon aikataulun, resurssit, kustannukset ja kannattavan toteutuksen sekä suunnittelee markkinointitoimenpiteet

Vuokrakohteen markkinointi
Opiskelija

- laatii vuokrakohteesta totuudenmukaiset, informatiiviset ja lainsäädännön vaatimukset täyttävät markkinointimateriaalit
- ottaa huomioon markkinointimateriaaleissa saavutettavuuden, visuaalisen laadun ja tekijänoikeudet sekä ympäristövastuulliset toimintatavat
- valitsee kohderyhmälle soveltuvat markkinointikanavat ja toteuttaa markkinoinnin kustannustehokkaasti
- markkinoi vuokrakohdetta yhdenvertaisesti, syrjimättömästi ja hyvän vuokravälitystavan mukaisesti
- seuraa markkinoinnin tuloksellisuutta ja kehittää toimenpiteitä vuokrauksen edistämiseksi

Vuokrausprosessi
Opiskelija

- järjestää kohteen esittelyt turvallisesti noudattaen säädöksiä ja organisaation ohjeita
- palvelee asiakkaita ammattimaisesti, arvostavasti ja asiakaslähtöisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- ilmoittaa henkilöasiakkaalle ennakkoon luottotietojen tarkistamisesta tai selvittää yrityksen taloudellista tilannetta ja riskiluokitusta

- arvioi vuokralaisehdokkaiden soveltuvuutta, maksukykyä ja vuokrasuhteen hoitamiseen liittyviä edellytyksiä ja tekee tarvittavat lisäselvitykset
- käy asiakkaan kanssa läpi vuokrauksen ehdot ja todentaa henkilöllisyyden sekä varmistaa asiakkaan tiedonsaannin
- tekee toimeksiantajalle perustellun ehdotuksen vuokralaisvalinnasta
- tiedottaa päätöksestä asianosaisille, poistaa kohteen tiedot markkinointikanavista ja dokumentoi vuokralaisvalintaprosessin asianmukaisesti

Vuokrasuhteen käynnistäminen
Opiskelija

- laatii vuokrasopimuksen säädösten mukaisesti ja käy vuokrasopimuksen liitteineen läpi osapuolten kanssa
- huolehtii vuokrasopimuksen allekirjoittamisesta sekä vakuudesta
- varmistaa, että vuokrasuhteen osapuolet ymmärtävät oikeutensa, velvollisuutensa ja vastuunsa
- järjestää kohteen luovutuksen suunnitelmallisesti sekä dokumentoi kohteen kunnon ja luovutukseen liittyvät tiedot
- arkistoi vuokraustoimeksiantoon liittyvät asiakirjat säädösten ja organisaation ohjeiden mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan seuraamalla vuokramarkkinoiden ja toimialan sääntelyn kehitystä
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä vuokraustoimeksiannon hyvän vuokravälitystavan mukaisesti työpaikan työympäristössä. Vuokrakohde voi olla esimerkiksi asuinhuoneisto tai toimitila.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.42. Perehdyttäminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Suunnittelu
Opiskelija

- hyödyntää tietoa organisaation perehdytyssuunnitelman keskeisistä tavoitteista ja sisällöstä sekä varmistaa sen ajantasaisuutta yhdessä perehdytyksestä vastaavan kanssa
- työskentelee osana monimuotoista työyhteisöä sujuvassa vuorovaikutuksessa, edistää toiminnallaan työhyvinvointia ja yhdenvertaisuutta sekä jakaa osaamistaan
- tekee tarkoituksenmukaista yhteistyötä muiden perehdytykseen osallistuvien kanssa ja sopii mahdollisesta työnjaosta ja aikataulutuksesta

- hyödyntää tietoa perehdytettävän henkilön tehtävästä ja määrittelee oman perehdytysosuutensa osalta henkilön kanssa käsiteltävät asiakokonaisuudet, ajankäytön ja toteutustavan
- ottaa perehdytysosuutensa suunnittelussa huomioon työturvallisuuteen, tietoturvaan, tietosuojaan, kyberturvallisuuteen, vastuullisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyvät vaatimukset
- ottaa perehdytysosuutensa suunnittelussa huomioon toimialan lainsäädännön ja muut erityispiirteet
- laatii dokumentoidun suunnitelman perehdytysosuutensa toteuttamisesta ja tavoitteista tai tekee vastaavat kirjaukset organisaation dokumentteihin
- varmistaa perehdyttämisessä tarvittavien materiaalien ajantasaisuuden sekä käyttöoikeuksien tai digitaalisten järjestelmien käyttövalmiuden

Perehdytys ja osaamisen kehittymisen seuranta
Opiskelija

- toteuttaa perehdytystä suunnitellusti
- noudattaa toimialan säädöksiä ja organisaation ohjeita perehdytyksen toteutuksessa
- hyödyntää perehdyttämisessä tarkoituksenmukaisia menetelmiä ja tarvittaessa mukauttaa perehdytystä perehdytettävän tarpeiden mukaisesti
- kertoo organisaation toiminnasta, tavoitteista, arvoista, toimintakulttuurista ja työyhteisön toimintatavoista
- ohjaa perehdytettävää noudattamaan työpaikan turvallisuusohjeita, työturvallisuusmääräyksiä ja toimimaan poikkeustilanteissa yhteisten toimintamallien mukaisesti
- ohjaa perehdytettävää käyttämään tietoturvallisesti ja työpaikan ohjeiden mukaisesti yhteisiä työtehtävien kannalta tarkoituksenmukaisia ja saatavilla olevia viestintäkanavia, digitaalisia palveluita, tekoälyjärjestelmää tai tietoaineistoja
- kannustaa perehdytettävää itsenäiseen tiedonhankintaan ja jatkuvaan oppimiseen
- edistää myönteistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä perehdytettävän sekä monimuotoisen työyhteisön välillä
- kannustaa kysymään tarvittaessa ja vastaa perehdytettävän kysymyksiin ja tukee työtehtävissä suoriutumista
- antaa rakentavaa ja kannustavaa palautetta
- varmistaa keskustelulla tai kysymyksillä sekä havainnoimalla että perehdytettävä on sisäistänyt opittavat asiat ja osaa työskennellä osana työyhteisöä siten, että suunnitelman mukaiset tavoitteet on saavutettu
- kerää palautetta perehdyttämisen toteutumisesta ja hyödyntää sitä oman työskentelynsä kehittämisessä
- merkitsee perehdytysosuuden toteutetuksi organisaation käytäntöjen mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- arvioi perehdytettävän valmiuksia toimia työtehtävissä asetettujen tavoitteiden mukaisesti
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaidon näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla oman perehdytysosuutensa työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.43. Työhön opastaminen, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Suunnittelu
Opiskelija

- selvittää opastettavan lähtötilanteen, osaamisen ja osaamisen kehittämisen tarpeet sekä hyödyntää tietoa opastuksen suunnittelussa
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa
- suunnittelee työhön opastamisen tavoitteet, sisällöt ja menetelmät sekä aikataulutuksen ottaen huomioon työtehtävän, opastettavan osaamisen kehittämisen tarpeet sekä resurssitehokkuuden
- käyttää suunnittelussa työpaikan toiminnan, tuotteiden tai palvelujen sekä prosessien tuntemustaan
- suunnittelee saatavilla olevien digitaalisten palvelujen tai sovellusten sekä oppimisympäristöjen käytön työhön opastamisessa
- hyödyntää saatavilla olevia organisaation työhön opastamisen ohjeita ja suunnittelee työhön opastamisen

Opastaminen
Opiskelija

- opastaa työyhteisön toimintatapoihin, kertoo vastuista, yhteistyökäytännöistä ja hyödynnettävistä viestintäkanavista työpaikan käytäntöjen mukaisesti
- noudattaa toimialan työturvallisuutta koskevia säädöksiä ja organisaation ohjeita
- opastaa turvallisiin työmenetelmiin ja toimialan työturvallisuusohjeiden noudattamiseen sekä huomioimaan työhön liittyvät vaarat, riskit ja laitteiden vikatilanteet sekä ilmoittamaan niistä vastuullisesti sovitulla tavalla
- opastaa työn kannalta keskeisten ja käytössä olevien suojavarusteiden, aineiden ja laitteiden käyttö- ja turvallisuusohjeisiin
- opastaa työskentelemään ergonomisesti ja työtä helpottavia työvälineitä ja -menetelmiä käyttäen
- opastaa työtehtävien suorittamista vaiheittain laatuvaatimusten mukaisesti
- antaa työtehtäviin liittyvää palautetta rakentavasti
- ohjaa opastettavaa toimimaan asiakaspalvelutilanteissa organisaation palvelulupausten ja toimintaperiaatteiden mukaisesti
- hyödyntää saatavilla olevia oppimista tukevia digitaalisia ratkaisuja ja ajantasaisia tiedonlähteitä opastuksen aikana
- opastaa työssä vastuullisiin ja resurssiviisaisiin toimintatapoihin huomioiden ympäristövastuun, sosiaalisen ja taloudellisen vastuun näkökulmia
- edistää työyhteisön yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa, saavutettavuutta ja hyvää työilmapiiriä omalla toiminnallaan
- havainnollistaa työmenetelmiä, työvälineiden käyttöä ja työprosessien toteuttamista käytännön työtilanteissa
- ohjaa opastettavaa käyttämään työssä tarvittavia digitaalisia järjestelmiä, sovelluksia ja viestintäkanavia turvallisesti organisaation ohjeiden mukaisesti

- ohjaa noudattamaan säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta, salassapidosta sekä tunnistamaan kyber- ja tietoturvauhkia ja toimimaan uhkatilanteessa oman roolinsa mukaisesti
- seuraa ja arvioi opastettavan osaamisen kehittymistä suhteessa työtehtävien tavoitteisiin
- raportoi työhön opastuksen toteuttamisesta organisaation käytäntöjen mukaisesti

Arviointi ja kehittyminen
Opiskelija

- tekee perusteltuja ehdotuksia työhön opastamisen kehittämiseksi
- arvioi työskentelynsä tuloksellisuutta ja omaa osaamistaan, tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan sekä perustelee ne

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toteuttamalla työhön opastamisen työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.44. Projektin suunnittelu ja toteuttaminen, 30 osp (108789)

Ammattitaitovaatimukset

Projektin suunnittelu
Opiskelija

- tekee projektin rajauksen tai sopii projektin rajauksesta toimeksiantajan kanssa
- hyödyntää monipuolisesti eri tietolähteitä projektin suunnittelussa
- ottaa huomioon alan säädökset ja ohjeet projektin suunnittelussa
- asettaa projektille realistiset tavoitteet
- suunnittelee toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi
- suunnittelee toimenpiteet, joilla projektissa edistetään ekologista, sosiaalista ja taloudellista kestävyyttä
- suunnittelee viestinnän ja tiedotuksen projektista ja sen tuloksista
- asettaa mittarit ja suunnittelee, miten projektin etenemistä ja tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan
- aikatauluttaa projektin toteuttamisen, määrittelee tarvittavat resurssit ja laatii budjetin
- tunnistaa riskejä ja suunnittelee toimenpiteet riskien hallitsemiseksi ja niihin varautumiseksi
- käyttää saatavilla olevia projektinhallintaohjelmistoa tai muita käyttötarkoitukseen soveltuvia sovelluksia
- laatii dokumentoidun projektisuunnitelman
- noudattaa säädöksiä ja ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta
- tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa

Projektin toteutus
Opiskelija

- käynnistää projektin suunnitelman mukaisesti ja organisoi tarvittavat resurssit
- toteuttaa projektia suunnitelman mukaisesti
- viestii projektista suunnitelman mukaisesti
- toimii projektissa sosiaalisesti vastuullisesti ja edistää tasa-arvoa sekä yhdenvertaisuutta
- seuraa projektin etenemistä
- seuraa projektin budjettia ja kustannusten toteumaa
- dokumentoi projektin edistymistä
- tunnistaa poikkeamia ja perustelee mahdollisia muutostarpeita
- raportoi poikkeamista suunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa muuttaa projektisuunnitelmaa tai sopii toimeksiantajan kanssa muutoksista
- raportoi tuloksista, resursseista, aikataulusta ja toimenpiteistä suunnitelman mukaisesti

Projektin päättäminen ja arviointi
Opiskelija

- raportoi tulokset ja resurssien käytön selkeästi
- esittelee projektin tuloksia
- arvioi projektin tuloksia suhteessa asetettuihin tavoitteisiin
- arvioi, miten ekologinen, sosiaalinen ja taloudellinen kestävyys toteutuivat projektissa
- hyödyntää projektiin osallistuneita saatua palautetta ja arvioi omaa työskentelyään sekä tunnistaa omia vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa osaamisensa näytössä käytännön työtehtävissä suunnittelemalla ja toteuttamalla työhönsä tai yritystoimintaan liittyvän projektin, raportoimalla projektin tuloksista sekä arvioimalla projektin toteutumista ja omaa työskentelyään.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.45. Digikyvykkyyden edistäminen työyhteisössä, 15 osp (107653)

Digikyvykkyys (digitalisaatiokyvykkyys) tarkoittaa organisaation kykyä toimia tehokkaasti digitaalisessa ympäristössä. Digikyvykkyys edellyttää esimerkiksi osaavaa henkilöstöä ja johtoa, selkeitä toimintamalleja ja prosesseja, tarkoituksenmukaista tietoa sekä toimivia, käyttäjälähtöisiä tietojärjestelmiä. Työyhteisön tai yhteistyötahon digikyvykkyyttä vahvistetaan parhaiten yhteistyöllä, yhteiskehittämisellä ja osaamisen jakamisella. Työyhteisö tarkoittaa tässä opiskelijan pienintä työn tekemisen yksikköä, eli ryhmää tai tiimiä, jossa opiskelija työskentelee.

Ammattitaitovaatimukset

Digitalisaation mahdollisuudet ja nykytila
Opiskelija

- hyödyntää tietoa digitalisaation hyödyntämismahdollisuuksista alan työprosesseissa
- tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämiskohteitaan digitaalisessa osaamisessaan
- tunnistaa digikyvykkyyden keskeisiä osa-alueita
- tuntee työyhteisön tai yhteistyötahon työskentelytapoja ja toimintakulttuuria

- hyödyntää erilaisia tapoja selvittää työyhteisön tai yhteistyötahon digikyvykkyyttä
- noudattaa säädöksiä sekä organisaation ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta
- tunnistaa työyhteisön tai yhteistyötahon digikyvykkyyden vahvuuksia ja kehittämiskohteita
- tunnistaa yleisimpiä kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa uhkatilanteessa toimia roolinsa mukaisesti

Osaamisen jakaminen ja kehittäminen
Opiskelija

- soveltaa tietoa työyhteisön tai yhteistyötahon digikyvykkyyden vahvuuksista ja kehittämiskohteista osaamisen kehittämisen suunnittelussa
- sopii työyhteisön tai yhteistyötahon kanssa osaamisen jakamisen tavoista digikyvykkyyden vahvistamisessa
- laatii aikataulun ja suunnitelman yhteisesti sovituista kehittämistoimista
- viestii kehittämistoimista
- toteuttaa sovittuja kehittämistoimia osana työyhteisöä tai yhteistyötahon kanssa

Seuranta ja arviointi
Opiskelija

- kerää työyhteisöltä tai yhteistyötaholta palautetta ja kokemuksia toteutetuista kehittämistoimista
- analysoi palautteet ja viestii niistä työyhteisölle tai yhteistyötaholle
- arvioi onnistumistaan työyhteisön tai yhteistyötahon digikyvykkyyden edistämisessä
- tekee perusteltuja jatkokehittämisehdotuksia työyhteisön tai yhteistyötahon digikyvykkyyden edistämisestä

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä tekemällä työyhteisön tai yhteistyötahon digikyvykkyyttä edistäviä tehtäviä alansa työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.46. Tekoälyn hyödyntäminen työprosessissa, 15 osp (107654)

Ammattitaitovaatimukset

Tekoälyn hyödyntämismahdollisuudet
Opiskelija

- tunnistaa tekoälyn eri osa-alueita, keskeisiä toimintaperiaatteita sekä algoritmien toimintalogiikkaa
- selvittää tekoälyn yleisimpiä käyttökohteita ja käytön hyötyjä alansa työtehtävissä
- tunnistaa tekoälyn käyttöön yleisesti liittyviä riskejä eettisyyden, vastuullisuuden ja ympäristövaikutusten näkökulmista
- selvittää organisaation tapoja hyödyntää tekoälyä työprosesseissa

Generatiivisen tekoälyn hyödyntäminen
Opiskelija

- vertailee generatiivisen tekoälyn työkaluja ja arvioi niiden hyödynnettävyyttä työprosessissaan ottaen huomioon tekoälyn käyttöön liittyvät säädökset ja organisaation ohjeet
- valitsee käyttötarkoitukseen soveltuvan, saatavilla olevan tekoälytyökalun
- noudattaa säädöksiä sekä organisaation ohjeita tekoälyn käytöstä, tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta
- käyttää generatiivista tekoälytyökalua monipuolisesti työprosessin eri vaiheissa
- tunnistaa yleisimpiä kyber- ja tietoturvariskejä ja osaa uhkatilanteessa toimia roolinsa mukaisesti
- muokkaa tekoälytyökalun asetuksia käyttötarkoitukseen sopiviksi
- syöttää tarvittavia tietoja tekoälylle tietoturvallisesti, tietosuojasta ja salassapidosta sekä tekijänoikeuksista huolehtien
- antaa tekoälylle ratkaistavaan ongelmaan soveltuvan roolin
- kuvaa tekoälylle ratkaistavaa ongelmaa ja muotoilee tarkoituksenmukaisia komentoja ja kehotteita
- arvioi kriittisesti tekoälyn tuotosten oikeellisuutta ja tunnistaa mahdollisia virheitä, vinoumia tai puutteita
- tekee perusteltuja johtopäätöksiä sekä varmistaa tuotosten eettisyyttä ja tekoälyn käytön läpinäkyvyyttä
- arvioi valitun tekoälytyökalun hyödyntämisen vaikutuksia työprosessin eri vaiheisiin
- jakaa kokemuksiaan tekoälyn hyödyntämisestä ja esittää kehitysideoita sen käytöstä työprosessissa

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hyödyntämällä generatiivista tekoälyä monipuolisesti työprosessin eri vaiheissa alansa työpaikan työympäristössä.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.47. Vihreän siirtymän edistäminen, 15 osp (107655)

Vihreä siirtymä on muutos kohti ekologisesti kestävää ja hiilineutraalia taloutta, joka nojaa vähähiilisiin sekä kiertotaloutta ja luonnon monimuotoisuutta edistäviin ratkaisuihin ja luonnonvarojen kestävään käyttöön.

Vihreä siirtymä tarkoittaa sitä, että yhteiskunta ja talous siirtyvät fossiilisten energialähteiden käytöstä ympäristölle vähemmän haitallisiin ja kestäviin tuotteisiin ja palveluihin. Tavoitteena on vähentää kielteisiä ympäristövaikutuksia, erityisesti ilmastonmuutosta.

Ammattitaitovaatimukset

Vihreä siirtymä ilmiönä
Opiskelija

- ymmärtää vihreän siirtymän tavoitteet ja keskeiset käsitteet

- ymmärtää energiaratkaisujen, resurssitehokkuuden, kiertotalouden ja hiilineutraaliustavoitteiden merkityksen toimialalle
- tunnistaa vihreän siirtymän merkityksen kestävän talouskasvun tukemisessa
- tunnistaa vihreän siirtymän monitahoisuuden ja systeemisyyden

Vihreä siirtymä toimialalla
Opiskelija

- tunnistaa toimialan ympäristövaikutuksia ja -velvoitteita
- tunnistaa toimialan haasteet ja mahdollisuudet vihreän siirtymän edistämisessä
- ymmärtää millaisia rakenteellisia muutoksia vihreä siirtymä edellyttää
- tuntee alan vihreitä teknologioita ja innovaatioita
- arvioi kriittisesti toimialan vihreän siirtymän mahdollisuuksia

Vihreän siirtymän toimenpiteiden suunnittelu
Opiskelija

- tarkastelee kriittisesti nykyisten toimintatapojen vaikutusta ympäristön kuormitukseen
- ideoi vihreää siirtymää edistäviä toimenpiteitä
- hankkii tietoa eri lähteistä siitä, miten vihreän siirtymän toimenpiteitä tehdään ja arvioi tietoa kriittisesti
- tekee konkreettisia ehdotuksia vihreän siirtymän toimenpiteistä
- arvioi eri toimenpidevaihtoehtojen toteutumisen realistisuutta ja vaikuttavuutta

Vihreää siirtymää edistävä toiminta
Opiskelija

- toteuttaa käytännön toimenpiteitä vihreän siirtymän edistämiseksi
- viestii vihreän siirtymän toimenpiteistä työyhteisössään tai yhteistyötahoilleen
- innostaa työyhteisöä tai yhteistyötahoja toimimaan ympäristövastuullisesti

Arviointi

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä alan käytännön työtehtäviä vihreän siirtymän edistämiseksi. Työtehtävät voivat kohdistua työpaikan, tuotteen tai palvelun vihreän siirtymän edistämisen toimenpiteisiin.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

3. Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisala

Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisalan tutkinnon suorittanut osaa tuottaa liiketoiminnan palveluja asiakaslähtöisesti ja tavoitteellisesti. Hän ymmärtää kaupallisen toiminnan periaatteet sekä yrityksen liiketoiminnan tavoitteet ja osaa toimia niiden mukaisesti erilaisissa asiakaspalvelu-, myynti- ja markkinointitehtävissä. Hän hyödyntää työssään digitaalisia palveluja ja sovelluksia sekä toimii vastuullisesti, laadukkaasti ja tuloksellisesti muuttuvassa toimintaympäristössä.

Tutkinnon suorittaneella on valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti osaamista esimerkiksi digitaalisen kaupan ylläpidosta ja näkyvyyden optimoinnista, markkinointiviestinnästä ja sisällöntuotannosta, markkinointikampanjoiden suunnittelusta ja toteuttamisesta, palvelumuotoilusta, asiakashankinnasta ja B2B-myynnistä, monikanavaisesta myyntityöstä, tuoteryhmätyöskentelystä, visuaalisesta kaupankäynnistä ja elämyksellisen asiakaskokemuksen kehittämisestä sekä tapahtumatuotannosta. Lisäksi hänellä voi olla osaamista digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käytöstä ja neuvonnasta, perehdyttämisestä, työhön opastamisesta sekä palvelurobotiikan hyödyntämisestä liiketoiminnan palveluissa.

Kaupan, myynnin ja markkinoinnin osaamisalan suorittanut voi toimia monipuolisissa kaupan, myynnin, markkinoinnin ja asiakaspalvelun työtehtävissä erilaisissa organisaatioissa. Hän voi työskennellä esimerkiksi asiakashankinnan, B2B-myynnin, monikanavaisen myynnin, digitaalisen kaupankäynnin, markkinointiviestinnän, sisällöntuotannon, tapahtumatuotannon sekä asiakaskokemuksen ja palvelujen kehittämisen tehtävissä. Osaamisalassa hankittu osaaminen antaa valmiuksia myös tuotteiden ja palveluiden kaupalliseen esillepanoon, digitaalisten palvelujen ja järjestelmien hyödyntämiseen sekä asiakkaiden ja henkilöstön neuvontaan, perehdyttämiseen ja opastamiseen. Tutkinnon suorittanut voi toimia asiakasrajapinnassa, myynnin ja markkinoinnin asiantuntijatehtävissä sekä liiketoiminnan kehittämistä tukevissa tehtävissä.

4. Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisala

Kansainvälisen liiketoiminnan ja huolinnan osaamisalan tutkinnon suorittanut toimii kansainvälisessä toimintaympäristössä huomioiden kansainvälisen kaupan, asiakkuuksien ja liiketoimintaprosessien vaatimukset. Hän osaa viestiä ja tehdä yhteistyötä eri taustoista tulevien asiakkaiden, kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa sekä hyödyntää työssään kansainvälisen liiketoiminnan toimintatapoja. Hän osaa tuottaa liiketoiminnan palveluja asiakaslähtöisesti ja tavoitteellisesti. Hän ymmärtää liiketoiminnan toimintaperiaatteet sekä yrityksen liiketoiminnan tavoitteet ja osaa toimia niiden mukaisesti erilaisissa asiakas-, palvelu- ja yhteistyötilanteissa. Hän hyödyntää työssään digitaalisia palveluja ja järjestelmiä sekä toimii vastuullisesti, laadukkaasti ja tuloksellisesti muuttuvassa toimintaympäristössä.

Tutkinnon suorittaneella on valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti osaamista esimerkiksi kansainvälisestä liiketoiminnasta, kansainvälistyvästä digitaalisesta kaupasta, huolinta- ja logistiikkapalveluista, tullaustoimenpiteiden hoitamisesta EU:n sisä- ja ulkokaupassa sekä kansainvälisten asiakkuuksien hoitamisesta. Lisäksi hänellä voi olla osaamista markkinointiviestinnän kehittämisestä, sisällöntuotannosta sekä markkinointikampanjoiden suunnittelusta ja toteuttamisesta kansainvälisessä toimintaympäristössä.

Tämä osaamisala antaa valmiudet toimia kansainvälisen kaupan, huolinnan, logistiikan, asiakkuuksien hoitamisen sekä digitaalisen kaupankäynnin tehtävissä ja edistää kansainvälistä liiketoimintaa vastuullisesti.

5. Liiketoiminnan ja hallinnon palvelujen osaamisala

Liiketoiminnan ja hallinnon palvelujen osaamisalan tutkinnon suorittanut osaa tuottaa liiketoiminnan palveluja asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja tavoitteellisesti. Hän ymmärtää organisaation toiminnan, palveluprosessien ja liiketoiminnan tavoitteiden merkityksen sekä osaa toimia niiden mukaisesti erilaisissa asiakas-, hallinto- ja tukipalvelutehtävissä. Hän hyödyntää työssään digitaalisia palveluja, sovelluksia ja tietojärjestelmiä sekä toimii vastuullisesti, luottamuksellisesti ja tuloksellisesti muuttuvassa toimintaympäristössä.

Valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti hänellä on osaamista esimerkiksi assistentti- ja sihteeripalveluista, vastaanotto-, aula- ja monipalveluista, henkilöstö- ja taloushallinnon tukipalveluista, digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käytöstä ja neuvonnasta, tapahtumatuotannosta, markkinointiviestinnästä ja sisällöntuotannosta sekä perehdyttämisestä ja työhön opastamisesta. Hänellä voi olla osaamista myös tiedonhallintaan, raportointiin, data-analytiikkaan ja tiedon visualisointiin sekä finanssialan henkilöasiakkaan pankki-, vakuutus- ja korvauspalveluiden tuottamiseen.

Osaamisala antaa valmiudet toimia monipuolisissa hallinnon, toimistopalveluiden, asiakaspalvelun ja liiketoiminnan tukipalveluiden tehtävissä erilaisissa organisaatioissa. Tutkinnon suorittanut voi työskennellä esimerkiksi assistenttina, sihteerinä, vastaanotto- tai aulapalveluiden tehtävissä, henkilöstö- ja taloushallinnon tukitehtävissä sekä digitaalisten palvelujen käytön ja neuvonnan tehtävissä. Valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti hän voi sijoittua myös raportoinnin, tiedonhallinnan, data-analytiikan ja tiedon visualisoinnin tehtäviin, pankki-, vakuutus- ja korvauspalveluihin, sosiaali- ja terveydenhuollon sihteeripalveluihin sekä markkinointiviestinnän ja sisällöntuotannon tehtäviin. Lisäksi hän voi toimia perehdyttämisen ja työhön opastamisen tehtävissä sekä tukea organisaation palveluprosessien ja toimintatapojen kehittämistä.

6. Taloushallinnon osaamisala

Taloushallinnon osaamisalan tutkinnon suorittanut osaa tuottaa liiketoiminnan palveluja asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja tavoitteellisesti. Hän ymmärtää taloushallinnon merkityksen osana organisaation toimintaa ja päätöksentekoa sekä osaa hyödyntää työssään taloushallinnon tietoa, digitaalisia järjestelmiä ja toimintaprosesseja. Hän toimii asiantuntijavastuulla huolellisesti ja luottamuksellisesti sekä noudattaa taloushallintoa koskevaa säädöksiä.

Tutkinnon suorittaneella on valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti osaamista esimerkiksi kirjanpidosta, tilinpäätöksestä ja talousraportoinnista, palkkahallinnosta, arvonlisäverotuksesta ja verosuunnittelusta sekä taloudellisen tilanteen analysoinnista, kannattavuuslaskennasta ja taloussuunnittelusta. Hän voi erikoistua myös raportointiin, tiedonhallintaan ja taloustiedon analysointiin, työnantajavelvoitteiden hoitamiseen, digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käyttöön ja neuvontaan, henkilöstön perehdyttämiseen ja työhön opastamiseen sekä projektien suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Taloushallinnon osaamisala antaa valmiudet toimia monipuolisissa taloushallinnon, palkkahallinnon sekä liiketoiminnan ja hallinnon työtehtävissä erilaisissa organisaatioissa. Tutkinnon suorittanut voi työskennellä esimerkiksi kirjanpidon, osto- ja myyntireskontran, palkanlaskennan, talousraportoinnin, verotuksen ja taloussuunnittelun tehtävissä sekä taloustiedon analysointiin, raportointiin ja tiedolla johtamisen tukemiseen liittyvissä tehtävissä. Valitsemiensa tutkinnon osien mukaisesti hän voi toimia myös digitaalisten palvelujen ja järjestelmien käytön ja neuvonnan, perehdyttämisen tai työnantajana toimimisen neuvontatehtävissä.

7. Kiinteistönvälityksen osaamisala

Kiinteistönvälityksen osaamisalan suorittanut osaa tuottaa liiketoiminnan palveluja asiakaslähtöisesti, vastuullisesti ja tuloksellisesti kiinteistönvälityksen toimintaympäristössä. Hän hallitsee asiakashankinnan sekä asuinkiinteistöjen että asunto-osakkeiden myyntitoimeksiantojen hoitamisen. Tutkinnon suorittanut tuntee alan keskeisen lainsäädännön, hyvän välitystavan, sopimuskäytännöt sekä osaa toimia asiakkaiden kanssa luottamuksellisesti ja asiantuntevasti. Hän pystyy hyödyntämään alan digitaalisia palveluita ja tietojärjestelmiä työssään. Lisäksi hänellä on valintojensa mukaisesti osaamista kiinteistöjen ja asunto-osakkeiden arviolausuntojen laatimiseen, maa-alueiden välitykseen, osto- tai vuokraustoimeksiantojen hoitamiseen, tekoälyn monipuoliseen hyödyntämiseen, digikyvykkyyden tai vihreän siirtymän edistämiseen

Osaamisalan suorittanut voi työskennellä esimerkiksi kiinteistönvälitysliikkeen myyntineuvottelijana, vuokravälittäjänä, asuntomyyjänä tai kiinteistönvälityksen asiantuntija- ja asiakaspalvelutehtävissä. Työtehtäviin voi kuulua asiakkaiden hankinta ja neuvonta, välitys- ja vuokraustoimeksiantojen hoitaminen, kohteiden markkinointi ja esittelyt, kauppojen valmistelu sekä kiinteistöjen ja osakehuoneistojen arviointiin liittyvät tehtävät. Lisäksi tutkinnon suorittaminen antaa valmiuksia Keskuskauppakamarin LKV-kokeeseen.

8. Liite. Arvoperusta

Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on kehittää ja uudistaa yksilöiden ammatillista osaamista, työelämää ja yhteiskuntaa. Ammatillinen koulutus antaa valmiuksia toimia ammatillisesti sekä tehdä ratkaisuja eettisen ja kriittisen pohdinnan ja tietoon perustuvan harkinnan pohjalta.

Ammatillisen koulutuksen lähtökohtina ovat ihmisoikeuksien kunnioittaminen ja monimuotoisuuden arvostaminen. Ammatillinen koulutus edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, hyvinvointia ja demokratiaa. Osallisuus, aktiivinen toimijuus, avoimuus ja yhteisöllisyys korostuvat ammatillisen koulutuksen toiminnassa.

Ammatillinen koulutus vastaa yksilöiden, työelämän ja yhteiskunnan osaamistarpeiden muutoksiin joustavasti ja vaikuttavasti. Urasuunnittelutaidot ja valmiudet jatkuvaan oppimiseen korostuvat toimintaympäristöjen muuttuessa. Koulutus perustuu työelämän osaamistarpeisiin ja tarjoaa opiskelijan tavoitteisiin, elämäntilanteeseen ja tarpeisiin sopivia osaamisen kehittämisen tapoja. Turvallinen työskentely, yrittäjämäinen työote ja talouden hallinta ovat osa ammattitaitoa.

Ammatillisessa koulutuksessa ymmärretään kestävän elämäntavan välttämättömyys ja rakennetaan osaamisperustaa ympäristön ja kansalaisten hyvinvointia edistävälle taloudelle. Ammatillinen koulutus lisää ymmärrystä luonnonvarojen kestävästä käytöstä, ilmastonmuutoksen hillinnästä ja siihen sopeutumisesta sekä luonnon monimuotoisuuden säilyttämisestä. Ammatillinen koulutus tukee kansainvälistymistä ja globaalia vastuuta.

Arvoperusta toteutuu ammatillisen koulutuksen toimintakulttuurissa sekä osaamisen hankkimisessa ja osoittamisessa eri oppimisympäristöissä.