

Näyttötutkinnon perusteet

**VIESTINVÄLITYS- JA
LOGISTIIKKAPALVELUJEN
ERIKOISAMMATTITUTKINTO
2008**



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Dno 14/011/2008
MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**
Päivämäärä **11.3.2008**
Voimassaoloaika
1.4.2008 alkaen toistaiseksi
Säännökset, joihin toimivalta
määräyksen antamiseen perustuu
L 631/1998 13 § 2 mom
Kumoo määräyksen nro

VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIKKAPALVELUJEN ERIKOISAMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen erikoisammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.4.2008 lukien toistaiseksi.

Tutkintotoimikunta ja tutkinnon järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Järjestettäessä näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto.

Pääjohtaja

Timo Lankinen

Opetusneuvos

Anne Huhtala

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINNOT	7
	1 § Näyttötutkintojen järjestäminen	7
	2 § Näyttötutkinnon suorittaminen	7
	3 § Näyttötutkinnon perusteet	7
	4 § Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa	8
	5 § Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa	8
	6 § Todistukset	9
	7 § Näyttötutkintoon valmistava koulutus	9
2	Luku	
	VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIIKKAPALVELUJEN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	9
	1 § Tutkinnon osat	9
3	Luku	
	VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIIKKAPALVELUJEN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	11
	1 § Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen liiketoiminnan suunnittelu, ohjaus ja kehittäminen	13
	Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit	13
	Ammattitaidon osoittaminen	13
	2 § Esimiehenä toimiminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa	18
	Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit	18
	Ammattitaidon osoittaminen	18
	3 § Asiantuntijana toimiminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa	21
	Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit	21
	Ammattitaidon osoittaminen	21

NÄYTTÖTUTKINNOT

1 § Näyttötutkintojen järjestäminen

Opetushallituksen asettamat, työnantajien, työntekijöiden, opettajien ja tarvittaessa itsenäisten ammatinharjoittajien edustajista koostuvat tutkintotoimikunnat vastaavat näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta ja antavat tutkintotodistukset. Tutkintotoimikunnat tekevät sopimuksen näyttötutkintojen järjestämisestä ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja tarvittaessa muiden yhteisöjen ja säätiöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

2 § Näyttötutkinnon suorittaminen

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa. Osaamisen arviointi tehdään tutkinnon osittain. Arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat yhdessä. Aloilla, joilla itsenäinen ammatinharjoittaminen on tyypillistä, tämä taho otetaan huomioon myös arvioijien valinnassa. Lopullisesti arvioinnin hyväksyy tutkintotoimikunta. Tutkintotodistus voidaan antaa, kun kaikki tutkinnon suorittamiseksi määrätty tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

3 § Näyttötutkinnon perusteet

Tutkinnon perusteissa määritellään tutkintoon kuuluvat osat ja mahdollisesti niistä muodostuvat osaamisalat, tutkinnon muodostuminen, tutkinnon osittain vaadittava ammattitaito, arvioinnin perusteet (arvioinnin kohteet ja kriteerit) ja ammattitaidon osoittamistavat.

Tutkinnon osa muodostaa ammatin osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Tutkinnon osittain määritellyissä ammattitaitovaatimuksissa keskitytään ammatin ydintoimintoihin, toimintaprosessien hallintaan ja kyseessä olevan alan ammattikäytäntöihin. Niihin sisältyvät myös työelämässä yleisesti tarvittavat taidot, esimerkiksi sosiaaliset valmiudet.

Arvioinnin kohteet ja kriteerit on johdettu ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteilla ilmaistaan ne osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota. Kohteiden määrittäminen helpottaa myös ammattitaidon arviointia vastaavasta työtoiminnasta. Arvioinnin tulee kattaa kaikki tutkinnon perusteissa määritellyt arvioinnin kohteet. Arvioinnin kriteerit määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason.

Ammattitaidon osoittamistavat sisältävät tutkinnon suorittamiseen liittyviä tarkentavia ohjeita. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti todellisissa työtehtävissä

ja toimissa. Ammattitaidon osoittamistavat voivat sisältää ohjeita siitä, kuinka tutkintasuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

4 § Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

5 § Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa

Ammattitaidon arvioinnissa tulee perusteellisesti ja huolellisesti tarkastella sitä, miten tutkinnon suorittaja on osoittanut osaavansa sen, mitä tutkinnon perusteissa ko. tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa edellytetään. Arvioinnissa käytetään tutkinnon perusteissa määriteltyjä arviointikriteerejä. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä. Vain yhden menetelmän käytöllä ei välttämättä saada luotettavaa tulosta. Arvioinnissa otetaan huomioon ala- ja tutkintokohtaiset erityispiirteet tutkinnon perusteiden mukaisesti. Mikäli tutkinnon suorittajalla on luotettavia dokumentteja aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden suhteessa näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkintotoimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti dokumentoidun osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta.

Ammattitaidon arviointi on prosessi, jossa arviointiaineiston keräämisellä ja arvioinnin dokumentoinnilla on keskeinen merkitys. Työelämän sekä opettajien edustajat tekevät kolmikantaisesti huolellisen ja monipuolisen arvioinnin. Tutkinnon suorittajan tulee selvästi saada tietoonsa arviointiperusteiden soveltaminen omalta kohdaltaan. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle tämän jälkeen annettava palaute arvioinnista on osa hyvää arviointiprosessia. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta.

Arvioijat

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla hyvä ammattitaito ko. näyttötutkinnon alalta. Tutkintotoimikunta ja näyttötutkinnon järjestäjä sopivat arvioijista näyttötutkintojen järjestämissopimuksessa.

Arvioinnin oikaisu

Tutkinnon suorittaja voi lainsäädännön mukaisen määräajan puitteissa pyytää arvioinnin oikaisua tutkintotoimikunnalta, jonka toimialaan ja -alueeseen kyseessä oleva tutkinto kuuluu.

Kirjallinen oikaisupyyntö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan, jos päätös on ilmeisen virheellinen, velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

6 § Todistukset

Näyttötutkintotodistuksen ja todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta antaa tutkintotoimikunta. Todistuksen valmistavaan koulutukseen osallistumisesta antaa koulutuksen järjestäjä. Opetushallitus on antanut määräyksen näyttötutkinnoista, näyttötutkintoon valmistavasta koulutuksesta ja oppisopimuskoulutuksesta annettaviin todistuksiin merkittävistä tiedoista.

Näyttötutkinnon osan tai osien suorittamisesta annetaan todistus silloin, kun näyttötutkintoon osallistuva sitä pyytää. Tutkintotodistuksen ja myös todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta allekirjoittavat tutkintotoimikunnan edustaja ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja.

Opetushallituksen hyväksymään ammattikirjaan tehty merkintä näyttötutkinnon suorittamisesta on tutkintotodistukseen rinnastettava todistus näyttötutkinnon suorittamisesta. Näyttötutkinnon järjestäjä hankkii ja allekirjoittaa ammattikirjan. Ammattikirja on näyttötutkinnon suorittajalle maksullinen.

7 § Näyttötutkintoon valmistava koulutus

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistava koulutus tulee järjestää tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja tutkintosuoritukset on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja suorittaa näyttötutkinto.

2 Luku

VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIIKKAPALVELUJEN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § Tutkinnon osat

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen erikoisammattitutkinnon osat ovat:

Kaikille yhteinen tutkinnon osa on

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen liiketoiminnan suunnittelu, ohjaus ja kehittäminen

Valinnaiset tutkinnon osat, joista tutkinnon suorittaja valitsee yhden ja osoittaa osaamisensa tutkintoprosessissa:

- a. Esimiehenä toimiminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa
- b. Asiantuntijana toimiminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa

Tutkinto on valmis, kun kaikille yhteinen osa ja yksi valinnainen osa on suoritettu.

Kaikille tutkinnon suorittajille yhteinen tutkinnon osa	
<p>1 § VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIKKAPALVELUJEN LIIKETOIMINNAN SUUNNITTELU, OHJAUS JA KEHITTÄMINEN</p> <p>Ammattitaitovaatimukset:</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia toimialan kansainvälisessä ja kotimaisessa toimintaympäristössä • osaa toteuttaa organisaatiossa valittua strategiaa yksikkönsä liiketoiminnassa ja omalla vastualueellaan • osaa suunnitella, kehittää ja toteuttaa asiakkuuksia tai asiakastyötä • osaa suunnitella, ohjata ja kehittää tilaus- ja toimitusprosessia vastualueellaan • osaa huolehtia ammattitaitonsa ja toimintatapojensa kehittämistä • valitsee kehittämishankkeen ja tekee tarvittavan taustaselityksen 	
Valinnaiset tutkinnon osat (valitaan yksi)	
<p>2 § ESIMIEHENÄ TOIMIMINEN VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIKKAPALVELUISSA</p> <p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia esimiestyössä vastuullisesti omien valtuuksiensa mukaisesti • osaa toteuttaa esimiestyönsä kannalta oleellisen kehittämishankkeen tai osaa laatia hankesuunnitelman suurelle hankkeelle 	<p>3 § ASiantuntijana TOIMIMINEN VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIKKAPALVELUISSA</p> <p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia asiantuntijana hyödyntäen ammattitaitoaan ja osaamistaan organisaation prosessien kehittämiseksi • osaa toteuttaa organisaation toiminnan kannalta oleellisen kehittämishankkeen tai osaa laatia hankesuunnitelman suurelle hankkeelle

VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIKKAPALVELUJEN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen erikoisammattitutkinto on tarkoitettu henkilöille, jotka ovat työskennelleet usean vuoden ajan viestinvälitys- ja logistiikkapalvelualan esimies-, päällikkö- tai asiantuntijatehtävissä. Heiltä edellytetään alansa kokonaisvaltaista hallitsemista, johon sisältyy muun muassa tuotantovastuu, palvelutuotantovastuu ja asiakasosaaminen.

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen erikoisammattitutkintoa suoritettaessa tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa kehittää oman organisaation tilaus- ja toimitusprosessia tai sen merkittävää osaa linjassa organisaation kokonaisstrategian kanssa. Tutkintoa suoritettaessa hän arvioi tilaus- ja toimitusprosessin osa-alueita ja sieltä johdettuja vastuualueen strategian toteutumista tukevia kehittämistarpeita.

Tutkinnon suorittaja määrittelee toteutettavaksi kehittämishankkeen organisaation tarpeiden pohjalta. Hän perustelee hankkeen organisaationsa tilaus- ja toimitusprosessin kehittämisen näkökulmasta, suunnittelee tarvittavat toimenpiteet ja toteuttaa hankkeen tai laatii samasta näkökulmasta lähtien suurelle hankkeelle hankesuunnitelman.

Koulutuksen järjestäjä huolehtii viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen erikoisammattitutkinnon ja siihen valmistavan koulutuksen henkilökohtaistamisesta tutkintoon hakeuduttaessa, tutkinnon suorittamisessa ja tarvittavaa ammattitaitoa hankittaessa viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen erikoisammattitutkinnon perusteiden mukaisesti. Jos tutkinnon suorittaja ei osallistu valmistavaan koulutukseen, tutkinnon järjestäjä huolehtii henkilökohtaistamisesta. Henkilökohtaistaminen dokumentoidaan täsmällisesti henkilökohtaistamista koskevaan asiakirjaan, jota päivitetään tutkinnon suorittamisprosessin etenemisen myötä.

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan tutkintotoimikunnan hyväksymän viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen erikoisammattitutkinnon järjestämissuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa aidossa työtoiminnassa, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteiden edellyttämän ammatillisen osaamisen.

Tutkintotilaisuuden jälkeen arvioija tai arvioijat arvioivat ja dokumentoivat tutkinnon suorittajan osoittaman osaamisen suhteessa tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin, arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Tutkinnon suorittajan itsearviointi on olennainen osa tutkintosuoritusta. Lisäksi tutkinnon suorittaja ja arvioija tai arvioijat käyvät erillisen palaute- ja ohjauskeskustelun, jossa tutkinnon suorittaja saa palautetta osoittamastaan osaamisesta.

Yksittäisessä tutkintotilaisuudessa riittää yhden kolmikannan edustajan arvio. Tutkinnon osan arviointiin osallistuu koko kolmikantainen arvioijaryhmä.

Tutkinnon osan kaikkien tutkintotilaisuuksien jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon kolmikantaisesti osallistuvat tutkinnon suorittajan kanssa

- työnantajan edustajana viestinvälitys- ja logistiikkapalvelualan vankan kokemuksen omaava esimies

- työntekijöiden edustajana kokenut asiantuntija viestinvälitys- ja logistiikka-alalta
- opetusalan edustaja oman alansa asiantuntijana.

Tutkinnon osan suorittaja esittää keskustelussa saamansa arviot, omat itsearviot ja tutkintosuorituksiin liittyvät arvioidut dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan kanssa ja arvioivat hänen osoittamaansa ammatillista osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella.

Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää, esittääkö se tutkintotoimikunnalle tutkinnon osan hyväksymistä tai hylkäämistä sekä antaa siitä kirjallisen lausunnon.

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset määritellään seuraavilla sivuilla vasemman puoleisessa sarakkeessa ensin lihavoidulla tekstillä ja sen alla on ammattitaitovaatimuksesta johdettu arvioinnin kohde vinokirjaimin. Arvioinnin kohteen alle on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, joiden perusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen. Sivun oikeassa reunassa kuvataan, millä tavalla tutkinnon osan suorittaja osoittaa ammattitaitonsa ja millä tavalla arvioijat hänen tutkintosuorituksensa arvioivat.

1 § Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen liiketoiminnan suunnittelu, ohjaus ja kehittäminen (kaikille yhteinen tutkinnon osa)

<p>Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja toteuttaa organisaatiossa valittua strategiaa yksikkönsä liiketoiminnassa ja omalla vastuualueellaan.</p> <p>Markkinoiden ja toimintaympäristön kehityssuuntien ja organisaation muutostarpeiden jatkuvan kehityksen merkityksen arviointi liiketoiminnassa Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi viestinvälitys- ja logistiikka-alan kotimaisen ja kansainvälisen toimintaympäristön sekä kilpailutilanteen vaikutuksen oman yrityksensä ja organisaationsa liiketoimintaan • toimii viestinvälitys- ja logistiikka-alaa sääntelevien EU-säännösten, lakien ja määräysten mukaisesti • hoitaa tuloksellisesti yhteistyötä organisaation eri sidosryhmien kanssa • suunnittelee, ylläpitää ja kehittää erilaisia asiakkuuksia organisaation arvojen, vision ja mission mukaisesti • seuraa, että omalla vastuualueella toiminnat edistävät kestävää kehitystä • osoittaa arvostavansa toimintaympäristönsä monikulttuurisuutta ja ottaa sen huomioon käytännön toiminnassa • hoitaa tehokkaasti työhönsä liittyvät kokoukset ja neuvottelut osoittaen hyviä esiintymistaitoja ja käytöstapoja. <p>Valittujen strategioiden toteuttaminen vastuualueella</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • osoittaa konkreettisesti organisaationsa liikeidean ja toiminta-ajatuksen yhteyden strategiaan 	<p>Ammattitaidon osoittaminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja osoittaa osaavansa toimia organisaationsa toimialalla ja ympäristössä vision, mission ja arvojen mukaisesti, kun hän käytännön työtehtävissään</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee ja kehittää vastuualueensa toimintaa • laatii toimintasuunnitelman ja budjetin sekä toteuttaa niitä työssään sekä • hoitaa ja kehittää organisaationsa sisäisiä ja ulkoisia asiakkuus- tai asiakasyhteyksiä • suunnittelee, ohjaa ja kehittää vastuualueensa tilaus- ja toimitusprosesseja. <p>Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja voi täydentää tutkinto-suorituksiaan prosessin aikana työstetyillä toiminta- ja kehittämissuunnitelmilla sekä mahdollisilla muilla dokumenteilla.</p> <p>Arvot, arvioidut dokumentit ja tutkinnon osan suorittajan itsearvio liitetään arviointiaineistoon.</p>
---	---

- ottaa toteutuksessa huomioon organisaationsa vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet
- suunnittelee ja kehittää vastuualueensa toimintaa niin, että omassa työprosessissa saavutetaan organisaation strategiset tavoitteet
- laatii vastuualueensa toimintasuunnitelman ja budjetin
- viestii vuorovaikutteisesti vastuualueellaan strategisista suunnitelmista, toimintasuunnitelmista ja budjetista sekä niiden toteuttamisesta.

Tutkinnon osan suorittaja suunnittelee, kehittää ja toteuttaa asiakkaita tai asiakastyötä.

Asiakkuusprosessit omalla vastuualueella

Tutkinnon osan suorittaja

- hoitaa asiakkaita tai asiakastyötä organisaation visioiden, missioiden ja arvojen mukaisesti
- toimii asiakastyössä huomioiden asiakkuuden elinkaaren; hankinnan, hallinnan, arvon ja kannattavuuden organisaation toiminnassa
- hoitaa ja kehittää organisaationsa merkittäviä asiakasryhmiä niin, että saavutetaan asiakastyölle asetetut strategiset tavoitteet
- toimii omien vastuutensa ja työtehtäviensä mukaisesti organisaationsa asiakkuus-, markkinointi-, myynti- ja asiakaspalveluprosesseissa.

Asiakaslähtöinen toiminta

Tutkinnon osan suorittaja

- ottaa huomioon asiakastarpeiden ja kuluttajakäyttäytymisen muutosten vaikutukset työssään ja organisaatiossaan
- ennakoii tulevia asiakastarpeita sekä huomioi ne toiminnassaan ja asiakaspalvelussa

- hyödyntää asiakaspalautetta asiakastyön suunnittelussa sekä vie saatua palautetta eteenpäin organisaatiossa
- hyödyntää tuote- ja palveluvalikoimaa sekä tuotantoprosessia suunnitellessaan ja kehittäessään vastualueensa toimintaa
- hyödyntää organisaationsa viestintävälineitä asiakkuuksien hallinnassa ja kehittämisessä.

Tutkinnon osan suorittaja suunnittelee, ohjaa ja kehittää tilaus- ja toimitusprosessia vastualueellaan.

Prosessin suunnittelu

Tutkinnon osan suorittaja

- valitsee yksikkönsä toimintaan tehokkaita ja kannattavia toimintamalleja
- ottaa suunnittelussa huomioon kestävät kehityksen periaatteet
- toimii organisaationsa turvallisuusvaatimusten mukaisesti
- seuraa laatujärjestelmän toteutumista, tekee tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä ja aloitteita.

Prosessin ohjaus

Tutkinnon osan suorittaja

- ohjaa prosessin toimintaa taloudellisesti ja kannattavasti sekä tekee aloitteita korjaaviksi toimenpiteiksi
- toimii prosessin ohjaus- ja hallintamenetelmien mukaisesti ja ottaa huomioon yhteydet kokonaisprosessiin
- hyödyntää ohjausjärjestelmien tuottamaa tietoa ja reagoi poikkeamiin prosessissaan.

<p>Prosessin kehittäminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hyödyntää ohjausjärjestelmien tuottamaa tietoa prosessien kehittämisessä • osallistuu vastuualueensa asiantuntijana kokonaisprosessin kehittämiseen. 	
<p>Tutkinnon osan suorittaja huolehtii ammattitaitonsa ja toimintatapojensa kehittämisestä.</p> <p>Itsensä johtaminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti • asettaa työtehtävänsä tärkeysjärjestykseen • suunnittelee ja hallitsee ajankäyttöään • käyttää erilaisia viestintä- ja vuorovaikutuskeinoja, -välineitä ja -kanavia • toimii kokouksissa ja neuvotteluissa vuorovaikutteisesti ja yhteistyöhakuisesti • viestii suullisesti ja kirjallisesti suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhdellä vieraalla kielellä toimintaympäristössä yleisimmin esiintyvissä tilanteissa • tunnistaa saamansa palautteen ja itsearvioinnin perusteella ammattitaitonsa kannalta tärkeät kehittämisalueet ja kehittää niitä suunnitelmallisesti • huolehtii työn ja vapaa-ajan tasapainosta ja omaista jaksamisestaan. 	<p>Tutkinnon osan suorittaja osoittaa osaavansa kehittää ammattitaitoaan käytännön työssä ja toiminnassa.</p> <p>Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat siitä kirjallisen arvion.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja voi täydentää tutkinto-suorituksiaan suunnitelmilla tai viestintätalanteisiin liittyvillä dokumenteilla.</p> <p>Arviot, arvioidut dokumentit ja tutkinnon osan suorittajan itsearvio liitetään arviointiaineistoon.</p>

<p>Tutkinnon osan suorittaja valitsee kehittämishankkeen ja tekee tarvittavan esiselvityksen.</p> <p>Esiselvityksen tekeminen</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hyödyntää erilaisia projektityö-, kehittämis- ja innovointimenetelmiä • selvittää kehittämishankkeen taustalla olevat tekijät ja liittymät muuhun organisaationsa toimintaan ja prosesseihin • hyödyntää työ- ja asiakastyytyväisyyskyselyjä, markkinatutkimuksia, käytettävissä olevaa muuta tutkimustietoa tai saamaansa palautetta • määrittelee täsmällisesti hankkeen tavoitteet • arvioi hankkeesta saatavat konkreettiset hyödyt • laatii kerättyjen tietojen perusteella esiselvityksen • esittelee esiselvityksen hankkeen kannalta merkityksellisille tahoille 	<p>Tutkinnon osan suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa valitsemalla vastuualueeltaan hyödyllisen kehittämishankkeen. Tutkinnon osan suorittaja laatii esiselvityksen ja esittelee sen hankkeen kannalta keskeisille henkilöille.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tekemällään selvityksillä ja dokumenteilla.</p> <p>Arvioijat seuraavat ja arvioivat hankkeen määrittelyä ja taustaselvityksen tekemistä sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.</p> <p>Arviot, arvioidut dokumentit ja tutkinnon osan suorittajan itsearvio liitetään arviointiaineistoon.</p>
---	---

2 § Esimiehenä toimiminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit	Ammattitaidon osoittaminen
<p>Tutkinnon osan suorittaja toimii esimiestyössä vastuullisesti omien valtuuksiensa mukaisesti.</p> <p>Esimiestyön hallinta</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii organisaation asettamien edellytysten mukaisesti sekä organisaation johtamisperiaatteiden ja -käytäntöjen mukaisesti • tekee päätökset organisaationsa asettamien valtuutuksien mukaisesti • vastaa siitä, että työsuhdetta ja työturvallisuutta ohjaava lainsäädäntö ja sopimukset toteutuvat. <p>Suorituksen johtaminen vastualueen prosesseissa</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii vastualueensa prosessien strategian ja tavoitteiden mukaisesti • suunnittelee ja soveltaa prosessien strategiat ja tavoitteet käytännön tekemiseksi • suunnittelee, resursoi, johtaa ja arvioi päivittäistä toimintaa • ennakoii, huomioi työssä ja toimintaympäristössä muutosta vaativat tilanteet ja toimii niiden edellyttämällä tavalla • motivoi, kannustaa ja palkitsee henkilöstöään • seuraa, mittaa ja arvioi prosessin toteutumista ja toimivuutta sekä prosesseissa toimivan henkilöstönsä suoritusta • päättää, toteuttaa ja valvoo korjaavat toimenpiteet ja tarvittavan kehittämisen sekä huomioi vaikutukset muihin prosesseihin. 	<p>Tutkinnon osan suorittaja osoittaa osaavansa toimia esimiestyön periaatteiden mukaisesti omalla vastuullaan päivittäisessä johtamistyössä.</p> <p>Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat siitä kirjallisen arvion.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja voi täydentää tutkinnon suoritustaan erilaisilla dokumenteilla, jotka synnyvät johtamisprosessin aikana.</p> <p>Arviot, arvioidut dokumentit ja tutkinnon osan suorittajan itsearvio liitetään arviointiaineistoon.</p>

Osaamisen johtaminen vastuualueen prosesseissa

Tutkinnon osan suorittaja

- selvittää henkilöstön osaamisen suhteessa toimintaympäristöön ja siinä tapahtuviin muutoksiin
- määrittelee vastuualueen osaamistarpeet suhteessa organisaation strategiaan
- arvioi henkilöstönsä osaamis- ja kehittämistarpeet
- suunnittelee ja toteuttaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet hyödyntäen organisaation sisäisiä tai ulkoisia asiantuntijoita
- käsittelee ja hyödyntää em. keskusteluista esiin tulleita asioita esimiestyössään
- suunnittelee henkilöstönsä kehittämisen prosessin vaatimusten mukaisesti asiantuntijoita hyödyntäen tarvittaessa
- huolehtii henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta varmistamalla työssä oppimisen
- seuraa ja arvioi kehittämisen vaikutusta käytännössä.

Viestintä ja vuorovaikutus esimiestyössä

Tutkinnon osan suorittaja

- käy säännöllisiä ja tavoitteellisia keskusteluja henkilöstönsä kanssa (esim. kehityskeskusteluja)
- käy päivittäin oman yksikkönsä henkilöstön kanssa keskusteluja, jotka edistävät luottamuksellisen ja arvostavan ilmapiirin ylläpitämistä ja kehittymistä
- toimii vaativissakin viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa kaikkia osapuolia arvostavalla ja kannustavalla tavalla. Näitä tilanteita voivat olla mm. toiminnassa tapahtuvat muutokset, muutokset henkilöstön määrässä, henkilöstä itsestään johtuvat muutokset sekä päätettäessä henkilön työskentelymahdollisuuksista suhteessa hänen työtehtäviinsä.

Tutkinnon osan suorittaja toteuttaa esimiestyönsä kannalta oleellisen kehittämishankkeen tai laatii hankesuunnitelman suurelle hankkeelle.

Kehittämishankkeen valmistelu

- Tutkinnon osan suorittaja
- hyödyntää laatimaansa esiselvitystä hankesuunnitelman laatimisessa
 - valitsee hankkeen kannalta keskeiset yhteistyöverkostot
 - laatii toteuttamiskelpoisen hankesuunnitelman aikatauluineen, resurssineen ja kustannusarvioineen.

Kehittämishankkeen toteuttaminen

- Tutkinnon osan suorittaja
- organisoii ja käynnistää kehittämishankkeen suunnitelman mukaisesti tai tekee suureen hankesuunnitelmaan organisointi- ja käynnistämisen suunnitelman
 - toimii hankkeen päällikkönä
 - arvioi kriittisesti kehittämisprojektin toteutumista ja tulosten hyödyntämismahdollisuuksia sekä määrittelee jatkokehittämisen tarpeita
 - varmistaa uusien toimintatapojen siirtymisen käytäntöön tai tekee suunnitelman uusien toimintatapojen siirtämisestä käytäntöön
 - kouluttaa ja opastaa kehitettyjen uusien toimintatapojen käyttämiseen.

Kehittämishankkeesta tiedottaminen

- Tutkinnon osan suorittaja
- käyttää tiedottamisessa tilanteisiin mahdollisimmin hyvin sopivia viestinvälitystapoja, -välineitä ja -kanavia
 - raportoi ja tiedottaa organisaatiossa hankkeen etenemisestä ja sen vaikutuksista organisaation toimintaan.

Tutkinnon osan suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa esittelemällä suunnittelemansa kehittämishankkeen tai toteuttamalla hankkeen.

Tutkinnon osan suorittaja esittää kirjallisen kehittämisuunnitelman toteutukseen tulevasta tai jo toteutusvaiheessa olevasta kehittämishankkeesta.

Osaaminen osoitetaan käytännön kehittämishankkeessa, jota arvioijat seuraavat ja arvioivat sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon osan suorittaja voi täydentää tutkinnon suoritustaan kehittämishankkeesta syntyvällä aineistoilla.

Arviot, arvioidut dokumentit ja tutkinnon osan suorittajan itsearvio liitetään arviointiaineistoon.

3 § Asiantuntijana toimiminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit	Ammattitaidon osoittaminen
<p>Tutkinnon osan suorittaja toimii asiantuntijana hyödyntäen ammattitaitoaan ja osaamistaan organisaation prosessien kehittämiseksi.</p> <p>Asiantuntijatyön hallinta</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • asettaa vastuualueelleen organisaation strategiasta johdetut tavoitteet • toimii organisaation asettamien edellytysten sekä toimintaperiaatteiden ja -käytäntöjen mukaisesti ja organisaation antamien valtuuksien puitteissa • osoittaa hallitsevansa vastuualueensa asiantuntijatasoisesti. <p>Toimialan hallinta</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää nykyisten ja potentiaalisten asiakasryhmien tarpeet ja niiden muutokset sekä käyttää tätä tietoa oman vastuualueensa asiantuntijatyössä • arvioi toimialalla tapahtuvien muutosten vaikutukset omalle organisaatiolle • huomioi suunnittelussa toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset • hyödyntää kilpailijoiden toiminnasta saatuja tietoja ja arvioi niiden vaikutuksia vastuualueensa toimintaan • hyödyntää työssään eri tietolähteitä ja järjestelmiä. 	<p>Tutkinnon osan suorittaja osoittaa osaavansa toimia asiantuntijana omalla vastuualueellaan päivittäisessä työssä.</p> <p>Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat siitä kirjallisen arvion.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja voi täydentää tutkinnon suoritustaan erilaisilla dokumenteilla, jotka syntyvät asiantuntijatyössä.</p> <p>Arviot, arvioidut dokumentit ja tutkinnon osan suorittajan itsearvio liitetään arviointiaineistoon.</p>

Asiantuntijana toimiminen omassa organisaatiossa

Tutkinnon osan suorittaja

- hyödyntää työssään erilaisia verkostoja ja asiantuntijoita
- toimii taloudellisesti ja kannattavasti sekä oman organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti
- hallitsee alihankintasopimukset ja sopimusmenettelyt
- arvioi realistisesti kussakin yksittäisessä tehtävässä tarvittavan alihankinnan
- ohjaa, seuraa ja arvioi alihankintaa ja puuttuu tarvittaessa poikkeamiin.

Prosessien kuvaaminen ja mittaaminen

Tutkinnon osan suorittaja

- ohjaa ja kehittää omaa prosessiaan osana koko organisaation ydinprosessia
- käyttää prosessien kuvaamisessa organisaatiossa sovituita menetelmiä
- johtaa käytännön toimintaohjeet prosessin kuvauksista
- valitsee oikeat mittarit kehitettävän osaproessin mukaan
- tulkitsee työhönsä liittyviä prosessimittareita ja raportteja
- analysoi prosessista syntyviä kustannuksia
- tekee tarvittavia korjaustoimenpite-ehdotuksia.

Ohjeiden, määräysten ja toimintatapojen huomioiminen

Tutkinnon osan suorittaja

- toimii eettisesti työssään
- huomioi prosesseja kehitettäessä yhteiskunnallisen ja ympäristö- vastuullisen näkökulman
- toimii lainsäädännön, lupaehtojen ja määräysten mukaisesti
- huomioi työturvallisuusmääräykset sekä ergonomiaan ja työviihtyvyyteen liittyvät asiat toimintaa kehitteessään.

Tutkinnon osan suorittaja toteuttaa organisaation toiminnan kannalta oleellisen kehittämishankkeen tai laatii hankesuunnitelman suurelle hankkeelle.

Kehittämishankkeen valmistelu

- Tutkinnon osan suorittaja
- hyödyntää laatimaansa esiselvitystä hankesuunnitelman laatimisessa
 - valitsee hankkeen kannalta keskeiset yhteistyöverkostot
 - laatii toteuttamiskelpoisen hankesuunnitelman aikatauluineen, resurssineen ja kustannusarvioineen.

Kehittämishankkeen toteuttaminen

- Tutkinnon osan suorittaja
- organisoii ja käynnistää kehittämishankkeen suunnitelman mukaisesti tai tekee suureen hankesuunnitelmaan organisointi- ja käynnistämissuunnitelman
 - toimii hankkeen päällikkönä
 - arvioi kriittisesti kehittämisprojektin toteutumista ja tulosten hyödyntämismahdollisuuksia sekä määrittelee jatkokehittämisen tarpeita
 - varmistaa uusien toimintatapojen siirtymisen käytäntöön tai tekee suunnitelman uusien toimintatapojen siirtämisestä käytäntöön
 - kouluttaa ja opastaa kehitettyjen uusien toimintatapojen käyttämiseen.

Kehittämishankkeesta tiedottaminen

- Tutkinnon osan suorittaja
- käyttää tiedottamisessa tilanteisiin mahdollisimmin hyvin sopivia viestinvälitystapoja, -välineitä ja -kanavia
 - raportoi ja tiedottaa organisaatiossa hankkeen etenemisestä ja sen vaikutuksista organisaation toimintaan.

Tutkinnon osan suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa esittelemällä suunnittelemansa kehittämishankkeen tai toteuttamalla hankkeen.

Tutkinnon osan suorittaja esittää kirjallisen kehittämissuunnitelman toteutukseen tulevasta tai jo toteutusvaiheessa olevasta kehittämishankkeesta.

Osaaminen osoitetaan käytännön kehittämishankkeessa, jota arvioijat seuraavat ja arvioivat sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon osan suorittaja voi täydentää tutkinnon suoritustaan kehittämishankkeesta syntyvällä aineistoilla.

Arviot, arvioidut dokumentit ja tutkinnon osan suorittajan itsearvio liitetään arviointiaineistoon.