

Näyttötutkinnon perusteet

**VIESTINVÄLITYS- JA  
LOGISTIIKKAPALVELUJEN  
AMMATTITUTKINTO  
2009**

Näyttötutkinnon perusteet

**VIESTINVÄLITYS- JA  
LOGISTIIKKAPALVELUJEN  
AMMATTITUTKINTO  
2009**

© Opetushallitus 2009

Taitto: Pirjo Hilkku

Painopaikka: Edita Prima Oy

Helsinki, 2009

ISBN 978-952-13-4027-7 (nid.)

ISBN 978-952-13-4028-4 (pdf)



1.4.2009

9 /011/2009

Alan tutkintotoimikunnat  
Alan ammatillisen peruskoulutuksen järjestäjät  
Alan ammatillisen aikuiskoulutuksen järjestäjät  
Oppisopimuskeskukset

Voimassaoloaika: **1.4.2009 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen  
perustuu:  
**L 631/98, 13 § 2 mom**

Kumoo Opetushallituksen määräykset  
**3.7.2003 nro 31/011/2003**

Muuttaa Opetushallituksen määräystä  
-

## VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIKKAPALVELUJEN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.4.2009 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden 3.7.2003 nro 31/011/2003 mukaisesti 31.3.2011 mennessä.

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

LIITE

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen ammattitutkinto 2009



## 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 AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN .....	10
	1 § Tutkinnon osat .....	10
3	Luku	
	VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIIKKAPALVELUJEN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET .....	11
	1 § Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen tilaus- ja toimitusprosessien hoitaminen .....	12
	2 § Asiakastyön hoitaminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa .....	15
	3 § Jakelupalvelun tuottaminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa .....	17



## 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 säätöiden 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 tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

## **4 § Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnoissa**

---

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

## **5 § Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnoissa**

---

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 tutkinto-toimikunnalle 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 oikaisupyynnö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta

voi arvioijia kuultuaan, jos päätös on ilmeisen virheellinen, velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkinto-toimikunnan 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 LOGISTIKKAPALVELUJEN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

## 1 § Tutkinnon osat

---

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen ammattitutkinnon osat ovat:

Kaikille pakollinen tutkinnon osa on

- Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen tilaus- ja toimitusprosessien hoitaminen

Tutkinnon valinnaiset osat, joista valitaan toinen, ovat:

- Asiakastyön hoitaminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa
- Jakelupalvelun tuottaminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa.

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

K kaikille tutkinnon suorittajille pakollinen tutkinnon osa	
<b>1 § Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen tilaus- ja toimitusprosessien hoitaminen</b> Ammattitaitovaatimukset Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa toimia organisaationsa tilaus- ja toimitusprosessien keskeisissä tehtävissä vastuullisena palvelujen tuottajana</li><li>• osaa hoitaa asiakaspalvelutilanteet asiakaslähtöisesti.</li></ul>	
Valinnaiset tutkinnon osat (valitaan yksi)	
<b>2 § Asiakastyön hoitaminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa</b> Ammattitaitovaatimukset Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa toimia asiakaspalveluprosessissa organisaationsa markkinoinnin linjausten mukaisesti.</li></ul>	<b>3 § Jakelupalvelun tuottaminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa</b> Ammattitaitovaatimukset Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa toimia logistisessa prosessissa tuottaen jakelupalveluja organisaationsa toimintaperiaatteita noudattaen.</li></ul>

### 3 Luku

## VIESTINVÄLITYS- JA LOGISTIKKAPALVELUJEN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelualaa voidaan tarkastella monista eri näkökulmista. Pääasiallisesti se käsittää tavaran hankintaan, tuotantoon ja jakeluun liittyvän strategisesti johdetun ketjun asiakkaalta asiakkaalle. Tässä tutkinnossa viestinvälitys- ja logistiikkapalvelut mielletään kokonaispalveluprosessiksi, jossa asiakas on palveluketjun käynnistäjä ja viestinvälitys toimii ketjun työkaluna.

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset kattavat kokonaispalveluprosessin hallinnan ja avaintehtävien hoitamisen. Tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti alan eri tehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan.

Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen ammattitutkinto on tarkoitettu henkilöille, jotka toimivat erilaisissa viestinvälitys- ja logistiikkapalvelualan tehtävissä. Työtehtävät, joissa osaaminen osoitetaan, liittyvät pääasiallisesti kuljetus-, käsittely-, jakelu- ja varastointitoimintoihin sekä asiakaspalvelutyöhön.

Koulutuksen järjestäjä huolehtii viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen ammattitutkinnon ja siihen valmistavan koulutuksen henkilökohtaistamisesta tutkintoon hakeuduttaessa, tutkinnon suorittamisessa ja tarvittavaa ammattitaitoa hankittaessa viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen ammattitutkinnon 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 ammattitutkinnon järjestämisuunnitelman 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. Tutkinnon suorittajan ja arvioijan tai arvioijien käymä erillinen palautekeskustelu on osa hyvää tutkinnon suorittamisprosessia.

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 itsearvionsa 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 laatii siitä esityksen.

Tutkinnon osan työelämän tehtävä- ja taitoalueista muodostetut ammattitaitovaatimukset määritellään seuraavilla sivuilla **lihavoidulla tekstillä**. Sen alla ovat ammattitaitovaatimuksesta johdetut arvioinnin kohteet *vinokirjaimin*. Arvioinnin kohteet ilmaisevat ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Arvioinnin kohteiden alle on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, jotka määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Näiden perusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen. Arvioinnin kohteiden ja kriteerien alla kuvataan, millä tavalla tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa, ja millä tavalla arvioijat hänen tutkintosuorituksensa arvioivat.

## **1 § Viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen tilaus- ja toimitusprosessien hoitaminen (kaikille pakollinen tutkinnon osa)**

---

### **Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit**

#### **Tutkinnon suorittaja osaa toimia viestinvälitys- ja logistiikkapalvelualan organisaatiossa palvelujen tuottajana tilaus- ja toimitusprosessissa.**

##### *Toimialan ja oman organisaation tunteminen*

Tutkinnon suorittaja

- osaa sijoittaa viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen alalle oman organisaationsa ja määrittellä sen kannalta alan keskeiset toimijat, kuten kilpailijat, muut toimijat, yhteistyökumppanit ja viranomaiset rooleineen ja tehtävineen
- osaa esitellä ja kuvailla omaa organisaatiotaan, sen liiketoimintaa, liikeideaa ja palveluprosessia palveluketjuna avaintehtävineen sekä toimintaa ohjaavia periaatteita ja toimintatapoja henkilöille, joiden kanssa toimii yhteistyössä
- seuraa alaa ja sen kehitystä ja ottaa muutosten vaikutukset huomioon omassa työyhteisössään ja työtehtävässään.

### *Tilaus- ja toimitusprosessien kokonaisuuden hallinta*

Tutkinnon suorittaja

- toimii työssään ottaen huomioon organisaationsa tilaus- ja toimitusprosessien avaintehtävien väliset yhteydet
- soveltaa työtehtävissään logistiikan periaatteita ja käyttää logistisia ohjausmenetelmiä
- hyödyntää ja käyttää tilaus- ja toimitusprosessien eri vaiheissa erilaisia viestinvälitystapoja, -kanavia ja -välineitä.

### *Prosessien hoitaminen*

Tutkinnon suorittaja

- toimii tilaus- ja toimitusprosessien avaintehtävissä joustavasti ja yhteistyökykyisesti organisaation toimintaperiaatteita noudattaen
- suunnittelee ja seuraa omaa työtään ja ajankäyttöään sekä toimii annettujen ohjeiden ja asetettujen tavoitteiden mukaisesti
- osoittaa arvostavansa työtään
- tuo myönteisesti esille oman osaamisensa
- osallistuu omalla asiantuntemuksellaan rakentavasti työn kehittämiseen
- toimii ympäristövastuullisesti
- noudattaa työntekijän ja työnantajan vastuita ja velvoitteita
- toimii tehtävässään keskeisen työläinsäädännön ja työturvallisuusmääräysten mukaisesti
- edistää työturvallisuutta ja työviihtyvyyttä ja osaa tarvittaessa antaa ensiapua
- huolehtii omasta ja työyhteisönsä työhyvinvoinnista ja tietää, keiden puoleen voi tarvittaessa kääntyä kysymysten ratkaisemiseksi.

## **Ammattitaidon osoittaminen**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa toimia viestinvälitys- ja logistiikkapalvelujen alan sekä oman organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti hoitaessaan vastuualueellaan tilaus- ja toimitusprosessia.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

## **Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa palvelutilanteet asiakaslähtöisesti.**

### *Asiakastilanteiden hoitaminen*

Tutkinnon suorittaja

- toimii asiakastyössä organisaation asiakaspalvelukonseptin ja laatutavoitteiden mukaisesti
- tunnistaa organisaation asiakasryhmät, selvittää heidän tarpeensa ja tarjoaa

organisaation palvelutarjonnasta heille sopivia ratkaisuja

- hoitaa erilaiset asiakaspalvelutilanteet palveluhenkisesti käyttäen monipuolisesti tilanteisiin sopivia viestintävälineitä
- selviytyy alansa yleisimmistä palvelutilanteista suomen tai ruotsin kielellä sekä lisäksi yhdellä vieraalla kielellä työtehtäviensä ja asiakaskunnan mukaisesti
- käyttää asiakastyössään tarvittavaa tietotekniikkaa
- arvioi työnsä laatua ja asiakastyytyväisyyttä
- tuo esille tarvittavia laatua parantavia toimenpide-ehdotuksia.

### *Tiedonhaku*

Tutkinnon suorittaja

- hakee ja käyttää työtehtävissään tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- hyödyntää tietotekniikkaa ja asiantuntijoita tiedonhaussa.

## **Ammattitaidon osoittaminen**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitaessaan asiakaspalvelua omalla vastuualueellaan. Näitä tehtäviä voivat olla esim. käytännön asiakaspalvelutehtävät, työskentely eri työpisteissä, kuljetustilauksen tekeminen, lähetysten seuranta tai seurantajärjestelmien käyttö.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

### **Tutkinnon osan arviointi**

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioituista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

## 2 § Asiakastyön hoitaminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa (valinnainen tutkinnon osa)

### Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

#### Tutkinnon suorittaja osaa toimia asiakaspalveluprosessissa organisaationsa markkinoinnin linjausten mukaisesti.

##### *Oman organisaation markkinoinnin periaatteiden mukainen toiminta*

Tutkinnon suorittaja

- selvittää, miten organisaation markkinoinnin keskeiset strategiset linjaukset ja toimintaperiaatteet vaikuttavat hänen omaan työhönsä
- toimii ottaen huomioon organisaation keskeisten asiakassegmenttien tunnuspiirteet
- päättää asiakaspalvelu-, myynti- tai markkinointityönsä tavoitteet yhdessä esimiehensä kanssa
- toimii asetettujen tavoitteiden mukaisesti
- seuraa tavoitteiden toteutumista ja tekee oma-aloitteisesti toimintaan tarvittavat muutokset.

##### *Asiakaspalvelun toteuttaminen*

Tutkinnon suorittaja

- hoitaa asiakaspalveluprosessin avaintehtävät tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti
- käyttää sujuvasti erilaisia viestintävälineitä prosessin eri vaiheissa
- määrittelee asiakkaan toimeksiannon ja käynnistää sen toteuttamisen
- noudattaa asiakaspalvelutyössään organisaatiossa sovittuja toimintaperiaatteita
- ottaa työssään huomioon kuluttajansuojaa, tietosuojaa ja sopimusoikeutta koskevat säädökset
- käyttää työssään tehokkaasti organisaationsa asiakkuushallintajärjestelmää
- seuraa toimeksiannon kulkua ja antaa siitä reaaliaikaista tietoa sekä varmistaa sen kitkattoman sujumisen
- hoitaa itsenäisesti ja aikailematta reklamaatiot ja tarvittavan yhteydenpidon asiakkaisiin
- arvioi oma-aloitteisesti työnsä laatua ja kehittämistarpeita sekä vaikuttaa työnsä kannattavuuteen.

##### *Asiakaspalvelun kehittäminen*

Tutkinnon suorittaja

- kerää ja välittää aktiivisesti asiakaspalautetta ja tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja toiveista
- tulkitsee ja käyttää asiakaspalautetta ja asiakkaita koskevia tietoja asiakastyön suunnittelussa ja kehittämisessä
- ottaa kehittämistyössä huomioon asiakastyölle määritellyt periaatteet
- avustaa uusien asiakassuhteiden luomisessa.

### *Oman osaamisen kehittäminen*

Tutkinnon suorittaja

- arvioi rakentavasti omaa ammatillista osaamistaan ja kehittää sitä suunnitelmallisesti
- hankkii oman ammattitaidon kehittämiseen tarvittavaa tietoa eri lähteistä.

### *Perehdyttäminen ja työn opastaminen*

Tutkinnon suorittaja

- perehdyttää työyksikkönsä jäseniä heidän työtehtäviinsä
- opastaa ja ohjaa työyksikkönsä työntekijöitä asiakaspalveluprosessin tehtävissä
- toimii työn perehdyttämisessä kannustavasti ja tasavertaisesti.

## **Ammattitaidon osoittaminen**

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitaessaan logistisessa ketjussa asiakaspalveluprosessiin liittyviä tehtäviä omalla vastuualueellaan. Kyseisiä työtehtäviä voivat olla esim.

- asiakasneuvonta ulkoisille ja sisäisille asiakkaille
- asiakastapaamisen suunnittelu ja toteutus
- reklamaation hoitaminen
- tuotteiden ja palvelujen esittely asiakkaalle
- työtoverin perehdyttäminen tehtäväänsä.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

## **Tutkinnon osan arviointi**

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

### 3 § Jakelupalvelun tuottaminen viestinvälitys- ja logistiikkapalveluissa (valinnainen tutkinnon osa)

#### Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

#### Tutkinnon suorittaja osaa toimia organisaation logistisissa prosesseissa.

##### *Logististen prosessien hallinta*

Tutkinnon suorittaja

- toimii oman organisaationsa logistisissa prosesseissa niiden toteuttamista ohjaavien toimintaperiaatteiden mukaisesti hahmottaen asiakaspalvelu- ja logistiikkaprosessien avaintehtävät ja jakelupalveluketjut
- tarkastelee oman palveluketjun tehokkuutta ja kannattavuutta sekä tekee tarvittavia kehittämisehdotuksia
- tarjoaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille heidän tarpeisiinsa sopivia vaihtoehtoisia oman organisaationsa tuotteita ottaen huomioon eri jakelukanavat
- seuraa alan kehitystä ja sen vaikutuksia oman organisaation toimintaan.

##### *Kuljetusten ja toimitusten hoitaminen*

Tutkinnon suorittaja

- toimii toimeksiannoissa asiakkaan kanssa vuorovaikutteisesti
- toimii yhteistyökykyisesti organisaationsa jakelupalveluketjussa
- varmistaa toimeksiannon oikeellisuuden, toimituksen sovitulla tavalla ja toimituksen kunnan
- tunnistaa eritystoimenpiteitä vaativat kuljetusyksiköt ja toimii erityisvaatimusten mukaisesti
- toimii työssään alaa koskevien säädösten mukaisesti
- noudattaa työtään koskevia turvallisuusmääräyksiä
- käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa ja viestintävälineitä.

##### *Kuljetusyksikköjen purkaminen ja lajittelu*

Tutkinnon suorittaja

- osallistuu kuljetusyksiköiden lajitteluun ja purkamiseen
- käyttää työssään ergonomisia työtapoja ja -menetelmiä sekä varmistaa oman ja työympäristön turvallisuuden.

##### *Toimitusten seuraaminen*

Tutkinnon suorittaja

- seuraa toimituksen etenemistä
- reagoi välittömästi toimitusprosessin poikkeamiin ja varmistaa prosessin kitkattoman sujumisen.

### *Jakelupalveluketjun toimintojen kehittäminen*

Tutkinnon suorittaja

- kerää ja välittää aktiivisesti palautetta ja tietoa jakelupalveluketjun toimivuudesta sekä asiakkaiden tyytyväisyydestä ja toiveista
- hyödyntää asiakaspalautetta työssään
- tuo myönteisesti esiin oman osaamisensa ja näkemyksensä palveluketjun laadun kehittämiseen
- ottaa kehittämistyössä huomioon jakelupalvelutyölle määritellyt periaatteet.

### *Oman osaamisen kehittäminen*

Tutkinnon suorittaja

- arvioi rakentavasti omaa ammatillista osaamistaan ja kehittää sitä suunnitelmallisesti
- hankkii oman ammattitaidon kehittämiseen tarvittavaa tietoa eri lähteistä.

### *Perehdyttäminen ja työn opastaminen*

Tutkinnon suorittaja

- perehdyttää työyksikkönsä jäseniä työtehtäviinsä
- opastaa ja ohjaa työyksikkönsä työntekijöitä logistisen prosessin tehtävissä
- toimii työn perehdyttämisessä kannustavasti ja tasavertaisesti.

## **Ammattitaidon osoittaminen**

Tutkinnon osan suorittaja osoittaa osaamisensa tuottaessaan jakelupalveluja omalla vastuualueellaan. Näitä tehtäviä voivat olla esim. vastaanotto, nouto, vienti, käsittely, lastaus, jakelu, kuljetus tai vaarallisia aineita sisältävän lähetyksen käsittely sekä työtoverin perehdyttäminen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

## **Tutkinnon osan arviointi**

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

Opetushallitus on hyväksynyt nämä näyttötutkinnon perusteet ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain nojalla.

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamistapa.

Näyttötutkintojen suunnittelu ja toteuttaminen perustuvat opetusalan ja työelämän asiantuntijoiden tiiviiseen yhteistyöhön.

Opetushallitus  
PL 380 (Hakaniemenranta 6)  
00531 Helsinki  
puhelin 040 348 7555\*  
[www.oph.fi/julkaisut/](http://www.oph.fi/julkaisut/)  
[www.oph.fi/verkkokauppa/](http://www.oph.fi/verkkokauppa/)  
myynti: [info@kustannustaito.fi](mailto:info@kustannustaito.fi)