



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

**YRITYSNEUVOJAN  
ERIKOISAMMATTITUTKINTO  
2010**

MÄÄRÄYS 46/011/2010

Määräykset ja ohjeet 2010:11

Näyttötutkinon perusteet

**YRITYSNEUVOJAN  
ERIKOISAMMATTITUTKINTO  
2010**

MÄÄRÄYS 46/011/2010

© Opetushallitus

Määräykset ja ohjeet 2010:11

ISBN 978-952-13-4547-0 (nid.)

ISBN 978-952-13-4548-7 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-887X (painettu)

ISSN 1798-8888 (verkkajulkaisu)

Taitto: Pirjo Hilkkü

[www.oph.fi](http://www.oph.fi)

[www.oph.fi/nayttotutkinnot](http://www.oph.fi/nayttotutkinnot)

Edita Prima Oy, Helsinki 2010



## MÄÄRÄYS

2.8.2010

46/011/2010

Voimassaoloaika: 1.9.2010 alkaen toistaiseksi

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

Kumoaa Opetushallituksen määräyksen  
-

Muuttaa Opetushallituksen määräystä  
-

## YRITYSNEUVOJAN ERIKOISAMMATTI- TUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt yritysneuvojan erikoisammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.9.2010 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

LIITE

Yritysneuvojan erikoisammattitutkinto 2010



## SISÄLTÖ

1	NÄYTTÖTUTKINNOT .....	7
1.1	Näyttötutkintojen järjestäminen .....	7
1.2	Näyttötutkinnon suorittaminen .....	7
1.3	Näyttötutkinnon perusteet .....	7
1.4	Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa .....	8
1.5	Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa .....	8
1.6	Todistukset .....	9
1.7	Näyttötutkintoon valmistava koulutus .....	9
2	YRITYSNEUVOJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN .....	10
2.1	Yritysneuvojan erikoisammattitutkinnossa osoitettava osaaminen .....	10
2.2	Tutkinnon osat .....	10
3	YRITYSNEUVOJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET .....	11
3.1	Yritysneuvonnan toteuttaminen ja kehittäminen .....	12
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	12
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	15
3.2	Yritysneuvonnan toimintaympäristön hyödyntäminen .....	15
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	15
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	17
3.3	Verkostotoiminnan kehittäminen .....	18
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	18
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	20
3.4	Yritysneuvontapalvelujen kehittäminen .....	21
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	21
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	23
3.5	Yritysneuvontaorganisaation kehittäminen .....	24
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	24
	Ammattitaidon osoittamistavat .....	27



# 1 NÄYTTÖTUTKINNOT

## 1.1 Näyttötutkintojen järjestäminen

---

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

## 1.2 Näyttötutkinnon suorittaminen

---

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

## 1.3 Näyttötutkinnon perusteet

---

Tutkinnon perusteissa määritellään tutkintoon kuuluvat osat ja mahdollisesti niistä muodostuvat osaamisalat, tutkinnon muodostuminen, kussakin tutkinnon osassa 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 asianomaisesta 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 mm. ohjeita siitä, kuinka tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

## 1.4 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinrossa

---

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

## 1.5 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinrossa

---

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 selvityksiä aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukseen. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkintotoimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti selvitetyn 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 oikaisuvaatimus osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

## 1.6 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 oppisopimus-koulutuksesta 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.

## 1.7 Näyttötutkintoon valmistava koulutus

---

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

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

# 2 YRITYSNEUVOJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

## 2.1 Yritysneuvojan erikoisammattitutkinnoissa osoitettava osaaminen

---

Yritysneuvojan erikoisammattitutkintoa suorittavalla henkilöllä on usean vuoden kokemus yritysneuvonnasta julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin neuvonta-tehtävissä. Tutkinnon suorittajalla on vankka yritys- ja liiketoiminnan yleinen osaaminen sekä vahva toimialan tai osaamisalaan liittyvä osaaminen. Hänellä on myös kokonaisnäkemys yritysneuvonnasta sekä kokemusta yritysneuvonnan asiakkuuksien hoitamisesta. Tutkinnon suorittaja toimii päätoimisesti tai muun työnsä ohella yritysneuvonnan asiantuntijana. Usein tutkinnon suorittaja on jäsenenä ryhmässä, joka tuottaa tietylle alueelle tai toimialalle yritystoimintaan liittyviä palveluja. Hän voi myös olla yritysneuvontatyötä tekevien henkilöiden esimies.

Yritysneuvojan erikoisammattitutkintoa suorittaessaan tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa tukea neuvottavien henkilöiden yritystoimintaa ja sen kehittymistä, alueensa elinkeinoelämää sekä osaavansa kehittää omaa työtään. Tutkintoa suorittaessaan yritysneuvoja toteuttaa kehittämisprojektin, joka suuntautuu yhteen valinnaisista tutkinnon osista. Projektissa hän arvioi valitun tutkinnon osan mukaisen toiminnan merkityksen oman organisaation tai asiakas-kunnan toiminnan kehittymiselle, suunnittelee tarvittavat toimenpiteet ja toteuttaa kehittämissuunnitelman organisaatiossaan. Yritysneuvojan erikoisammattitutkinnon tutkintotilaisuudet suunnitellaan ja toteutetaan johdonmukaisesti prosessina, joka alkaa oman toimintaympäristön määrittelyllä ja päättyy toisiinsa liittyvien vaiheiden kautta valinnaisen tutkinnon osan kehittämisprojektin tuottamien uusien toiminta-tapojen käytäntöön viemiseen.

## 2.2 Tutkinnon osat

---

Yritysneuvojan erikoisammattitutkinto muodostuu viidestä tutkinnon osasta. Tutkinnon suorittaminen edellyttää kahden pakollisen ja yhden valinnaisen tutkinnon osan suorittamista. Ensimmäinen ja toinen tutkinnon osa ovat kaikille tutkinnon suorittajille pakollisia, kolmas tutkinnon osa valitaan kolmesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis, kun molemmat pakolliset osat ja yksi valinnainen tutkinnon osa on suoritettu hyväksytysti.

Pakolliset tutkinnon osat ovat

- 3.1 Yritysneuvonnan toteuttaminen ja kehittäminen
- 3.2 Yritysneuvonnan toimintaympäristön hyödyntäminen.

Valinnaiset tutkinnon osat, joista tutkinnon suorittaja valitsee yhden, ovat

- 3.3 Verkostotoiminnan kehittäminen
- 3.4 Yritysneuvontapalvelujen kehittäminen
- 3.5 Yritysneuvontaorganisaation kehittäminen.

### **3 YRITYSNEUVOJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET**

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan tutkintotoimikunnan hyväksymän yritysneuvojan erikoisammattitutkinnon järjestämisuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa aidossa toiminnassa, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteiden edellyttämän ammatillisen osaamisen.

Yritysneuvojan erikoisammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Tutkintotilaisuuksissa tutkinnon suorittaja osoittaa valmiuksia ja kykyä soveltaa osaamistaan vaihtelevissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä. Hän myös osoittaa kykynsä kokemusten arviointiin ja kokemuksista oppimiseen, toimintatapojen uudelleenajatteluun ja uusien toimintatapojen käyttöönottoon.

Jokaisen 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. Tutkintotilaisuuden jälkeen järjestettävä palautekeskustelu on osa hyvää arviointiprosessia.

Yksittäisessä tutkintotilaisuudessa riittää yhden kolmikannan edustajan arvio. Tutkinnon osan arviointikeskusteluun tulee osallistua koko kolmikantaisen arvioijaryhmän.

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

- työnantajatahon edustaja tai taustaorganisaation edustaja (kolmannen sektorin organisaatio)
- kokenut toinen yritysneuvoja tai yrittäjä, jolla on kokemusta saamastaan yritysneuvonnasta sekä
- opetusalan edustaja.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa saamansa arviot, omat itsearviosensa ja tutkintosuorituksiin liittyvät arvioidut dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä ja arvioivat tutkinnon suorittajan osoittamaa ammatillista osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää, esitetäänkö tutkintotoimikunnalle tutkinnon osan hyväksymistä tai hylkäämistä sekä antaa siitä kirjallisen lausunnon.

#### **Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit**

Tutkinnon osan työelämän tehtävä- ja taitoalueista muodostetut ammattitaitovaatimukset määritellään seuraavilla sivuilla lihavoidulla tekstillä. Sen alla ovat vasemmassa sarakkeessa ammattitaitovaatimuksesta johdetut arvioinnin kohteet, jotka ilmaisevat ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin

arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Oikeanpuoleiseen sarakkeeseen on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, jotka määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Näiden perusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen. Tutkinnon osan jälkeen kuvataan ammattitaidon osoittamistavat.

### 3.1 Yritysneuvonnan toteuttaminen ja kehittäminen

<b>Ammattitaitovaatimukset</b>	
<b>Tutkinnon suorittaja osaa toimia yritysneuvojana.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Oman asiantuntijuusalueen hallinta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tunnistaa kansainväliset ja kansalliset ympäristön muutokset sekä niiden yhteydet asiakaskunnan toimintaan</li> <li>toteuttaa omassa työssään alueellista ja oman organisaationsa strategiaa</li> <li>kartoittaa määrätietoisesti uudenlaisia liiketoimintamahdollisuuksia asiakastyötään varten</li> <li>ottaa ympäristön muutokset huomioon omassa neuvontatyössään</li> <li>ylläpitää ja kehittää omaa liiketoiminta-osaamistaan</li> <li>käyttää asiakastyössä ajanmukaisia neuvonta-, suunnittelu-, arviointi- ja kehittämistyövälineitä</li> <li>ohjaa asiakkaita monikanavaisten yrityspalvelujen käyttöön</li> <li>hyödyntää asiakastyössä tarkoituksenmukaisia rahoitustyökaluja.</li> </ul>
Asiakkuuksien luominen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>hakee aktiivisesti uusia asiakkaita ja asiakas-tarpeita ottaen huomioon alueellisen yrittäjyyden</li> <li>markkinoi aktiivisesti yrittäjyyteen liittyviä asiantuntijapalveluja</li> <li>tekee toimintansa tunnetuksi alueellisten päättäjien keskuudessa</li> <li>osallistuu yrittäjyyttä edistävien</li> </ul>

	<p>kampanjoiden ideointiin, käynnistämiseen ja toteuttamiseen.</p>
<p>Asiakassuhteen hoitaminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tukee ja ohjaa asiakkaita heidän tarpeittensa ja yritystoiminnan eri vaiheiden mukaisesti ja oman erikoistumisalueensa puitteissa: <ul style="list-style-type: none"> <li>– selvittää asiakkaalle <u>yritystoiminnan aloitusvaiheen</u> tehtäviä ja tarvittavia yhteistyötahoja;</li> <li>– tukee ja edistää <u>pitempään toimineita yrityksiä</u> kilpailukykyiseen liiketoimintaan ottaen huomioon globaalin toimintaympäristön</li> </ul> </li> <li>• ohjaa yrittäjiä arvioimaan kriittisesti yrityksensä tilaa ja käyttämään yrityksen eri vaiheisiin sopivia asiantuntijapalveluita</li> <li>• tunnistaa yksittäisen asiakkaan neuvontatarpeen ja räätälöi sen mukaisen neuvontapalvelun</li> <li>• keskustelee asiakkaan kanssa hänen liikeideastaan rohkaistakseen häntä toteuttamaan asettamansa tavoitteet</li> <li>• punnitsee yhdessä asiakkaan kanssa esille otettuja vaihtoehtoja</li> <li>• suuntaa asiakkaan huomion hänen omiin voimavaroihinsa ja vahvuuksiinsa ohjauskeskustelujen avulla</li> <li>• ohjaa asiakkaan eteenpäin hänen tarpeensa mukaiseen oman organisaation tai verkoston palveluun</li> <li>• opastaa asiakasta työelämän laadun parantamista tukevien työvälineiden käyttöön</li> <li>• hyödyntää verkostoista saatavia asiantuntijapalveluja</li> <li>• soveltaa eri toimintavaihtoehtoja elinkeinoelämän muutostilanteissa</li> <li>• opastaa asiakasta hyödyntämään mediaa tarkoituksen mukaisissa tilanteissa.</li> </ul>
<p>Viestintä, vuorovaikutus ja esiintyminen neuvontatyössä</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa kaikkia osapuolia arvostavalla ja kannustavalla tavalla</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii työssään johdonmukaisesti perustellen asiakassuuntautuneesti tekemänsä ehdotukset ja neuvot</li> <li>• käyttää monipuolisesti erilaisia viestintä- ja vuorovaikutuskeinoja, -välineitä ja -kanavia</li> <li>• toimii kokouksissa ja neuvotteluissa vuorovaikutteisesti ja yhteistyöhakuisesti</li> <li>• viestii suullisesti ja kirjallisesti suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhdellä vieraalla kielellä toimintaympäristössä yleisimmin esiintyvissä asiakaspalvelutilanteissa</li> <li>• huomioi kulttuurien väliset erot</li> <li>• käy säännöllisiä ja tavoitteellisia keskusteluja ohjattaviensa kanssa</li> <li>• laatii muistioita, pöytäkirjoja ja lausuntoja hyvällä suomen tai ruotsin kielellä sekä tarvittaessa asiakkaan kanssa sovitulla muulla kielellä</li> <li>• laatii medialle tiedotteita ja julkaisuja</li> <li>• järjestää erilaisia tilaisuuksia esiintyen niissä luontevasti</li> <li>• tiedottaa palveluista käyttäen monipuolisesti eri viestintäkanavia.</li> </ul>
<p><b>Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia ammattitaitonsa ja toimintatapojensa kehittamisestä.</b></p>	
<p><b>Arvioinnin kohteet</b></p>	<p><b>Arvioinnin kriteerit</b></p>
<p>Itsensä johtaminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• työskentelee suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti tuottavuuden parantamiseksi</li> <li>• asettaa työtehtävänsä tärkeysjärjestykseen</li> <li>• suunnittelee ja hallitsee ajankäyttöään</li> <li>• huolehtii työn ja vapaa-ajan tasapainosta ja omasta jaksamisestaan</li> <li>• huolehtii omasta ammatti-identiteetistään ja sen kehittymisestä.</li> </ul>
<p>Oman ammattitaidon kehittäminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ylläpitää ja kehittää omaa liiketoiminta-osaamistaan kokonaisvaltaisesti</li> <li>• arvioi kriittisesti omaa osaamistaan suhteessa työnkuvaansa ja tehtävänsä sekä suhtautumistaan asiakkaisiin ja heidän elämäntilanteeseensa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kehittää suunnitelmallisesti ammattitaitoaan saamansa palautteen ja itsearvioinnin perusteella hyödyntäen asiantuntijapalveluja.</li> </ul>
--	--

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa työtehtävissään erilaisissa yritysneuvontatilanteissa sekä työskennellessään omassa työyhteisössään.

Tutkintotilaisuuksia voivat olla esim.

- neuvontatilanteet sekä yritystoiminnan aloittamisvaiheessa oleville henkilöille että yrittäjille, joiden yritykset ovat toimineet jo pitempään
- uusien asiakkaiden tai asiakkuuksien hankkimiseen liittyvät tilanteet, yrittäjyyttä tukeviin kampanjoihin tai PR-toimintaan osallistuminen
- neuvotteluihin ja kokouksiin osallistuminen.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla. Dokumentit ovat mm. neuvonta-, suunnittelu-, arviointi- ja kehittämistyöhön sekä yrittäjyyttä tukevaan kampanjointiin liittyvää aineistoa tai neuvontatyöhön ja mediaan liittyviä lausuntoja. Arvioituina dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioijien lausunnoista, arvioiduista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearviosta.

## **3.2 Yritysneuvonnan toimintaympäristön hyödyntäminen**

<b>Ammattitaitovaatimukset</b>	
<b>Tutkinnon suorittaja osaa hyödyntää toimintaympäristön ja yhteistyösuhteiden tuntemustaan yritysneuvontatyössä.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Yritystoiminnan toimintaympäristön hallinta	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii kansainvälisten, EU:n ja kansallisten määräysten ja säädösten mukaisesti</li> <li>• ottaa yritysneuvonnassa huomioon oman alueen elinkeinoelämän tarpeet yritystoiminnan edistämiseksi</li> <li>• reagoi rakenne- ja suhdannemuutoksiin ennakoidakseen asiakkaiden erilaisia tarpeita</li> <li>• ohjaa asiakkaansa hyödyntämään oman</li> </ul>

	<p>toiminta-alueensa elinkeinostrategioita</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opastaa ja auttaa asiakasta ottamaan huomioon oman toiminta-alueensa markkina- ja kilpailutilanteen</li> <li>• arvioi yritysneuvonnan erityisasiantuntemuksen tarvetta ja tarjontaa asiakaskunnan näkökulmasta</li> <li>• hyödyntää neuvontatyössä asiakkaan eduksi laaditut oman neuvontaorganisaation palvelut ja tärkeimmät sidosryhmät sekä niiden roolit yhteistyössä</li> <li>• ohjaa käytännönläheisesti asiakkaan hänen tilanteeseensa sopivien asiantuntijoiden luo.</li> </ul>
Yritystoimintaa koskevan lainsäädännön noudattaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pitää yllä omaa yritystoimintaan liittyvän lainsäädännön tuntemustaan hyödyntääkseen sitä asiakastilanteissa</li> <li>• ohjaa asiakastaan perehtymään omaan yritystoimintaan liittyvään lainsäädäntöön</li> <li>• opastaa asiakasta lainsäädännön noudattamiseen ja soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä</li> <li>• seuraa yritystoimintaa koskevan lainsäädännön kehitystä.</li> </ul>
Tiedonhaku neuvontatyössä	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää monipuolisesti luotettaviksi toteamiaan tiedonlähteitä</li> <li>• hyödyntää omassa työssään toimiala-raportteja ja eri tilastoja</li> <li>• huolehtii tietosuojasta toimintansa eri osa-alueilla</li> <li>• opastaa asiakasta hyödyntämään tehokkaasti verkkopalveluja ja sähköistä asiointia.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa hyödyntää asiakashallintajärjestelmiä.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Asiakashallintajärjestelmän ylläpitäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hyödyntää asiakashallintajärjestelmää mm. asiakastiedolla johtamisen näkökulmasta</li> <li>• kerää asiakaspalautetta säännöllisesti organisaation ohjeiden ja käytäntöjen mukaisesti</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analysoi kerätyn asiakaspalautteen</li> <li>• laatii raportteja saadusta palautteesta</li> <li>• kehittää oma-aloitteisesti toimintaansa asiakaspalautteen perusteella</li> <li>• toimii lainsäädännön ja organisaationsa arkistointisäännön mukaisesti</li> <li>• käsittelee asiakasta koskevaa aineistoa luottamuksellisesti ottaen huomioon lainsäädännön</li> <li>• huolehtii neuvontatilojen toimivuudesta.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa hyödyntää asiakastyöhön liittyviä verkostoja.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Verkostojen luominen ja ylläpitäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartoittaa nykyiset ja mahdolliset verkostokumppanuudet asiakashyödyn kannalta</li> <li>• arvioi eri kumppanuuksista asiakkaille saatavan hyödyn</li> <li>• hyödyntää verkostoja ja kumppanuuksia palvelujen kehittämisessä</li> <li>• osallistuu verkostotoiminnan foorumeihin yhteydenpidon eri välinein</li> <li>• ohjaa asiakkaitaan käyttämään eri verkostoista saatavaa tietoa ja kontakteja</li> <li>• vaikuttaa verkostoissa oman organisaation strategian edellyttämällä tavalla</li> <li>• toimii rakentavasti verkostoyhteistyön kehittämiseksi.</li> </ul>

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa työtehtävissään erilaisissa yritysneuvontatilanteissa.

Tutkintotilaisuuksia voivat olla esim.

- neuvontatilanteet sekä yritystoiminnan aloittamisvaiheessa oleville henkilöille että yrittäjille, joiden yritykset ovat toimineet jo pitempään
- asiakastilanteet, joissa hyödynnetään tiedonhakua
- asiakashallintajärjestelmän hyödyntämiseen ja asiakaspalautteen käsittelyyn liittyvät tilanteet
- kumppanuusverkostotyöhön osallistuminen ja niistä saatavan hyödyn välittäminen asiakkaille.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla. Dokumentit voivat liittyä esim. asiakaspalautteeseen ja sen käsittelyyn tai asiakaspalautteen perusteella tehtävään toiminnan kehittämiseen. Arvioituina dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioijien lausunnoista, arvioiduista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearviosta.

### 3.3 Verkostotoiminnan kehittäminen

<b>Ammattitaitovaatimukset</b>	
<b>Tutkinnon suorittaja osaa arvioida yritysneuvontaan liittyvien verkostojen toimintaa.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Verkostotoiminnan arviointi ja kehittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartoittaa oman organisaation nykyiset ja mahdolliset verkostokumppanuudet</li> <li>• arvioi eri kumppanuuksista sekä verkostotoiminnan foorumeista asiakkaille ja omalle neuvontyölle saatavan hyödyn sekä kehittämisen kohteet</li> <li>• käyttää verkostotyössä monipuolisia yhteydenpidon välineitä</li> <li>• ylläpitää ja kehittää verkoston toimintaa tarkoituksenmukaisin keinoin</li> <li>• osallistuu tarvittavien sopimusten laadintaan</li> <li>• toimii asiantuntijana verkostoissa</li> <li>• vaikuttaa verkostoissa oman organisaation strategian edellyttämällä tavalla</li> <li>• toimii rakentavasti verkostoyhteistyön kehittämiseksi.</li> </ul>
Tavoitteiden asettaminen verkostossa toimimiselle	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asettaa yhteistyössä toisten kumppaneiden kanssa tavoitteet verkoston toiminnalle</li> <li>• määrittelee yhteistyössä verkostokumppanien kanssa seurannan mittarit</li> <li>• kehittää yhteistoiminnassa verkostokumppanien kanssa toimivat ja vuorovaikutteiset työtavat</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii kuvaukset yhteisistä prosesseista ja tunnistaa oman tehtävänsä niissä.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja toteuttaa organisaationsa verkostotoimintaa.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Toimintasuunnitelman laatiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii yhdessä verkostokumppanien kanssa noin kahdelle vuodelle aikataulutetun suunnitelman verkoston toimintaohjelmaksi</li> <li>• tekee esityksen eri toimijoiden rooleista, tarvittavien resurssien määrästä ja vastuista verkoston tavoitteiden saavuttamiseksi</li> <li>• laatii toimintaohjelmalle budjetin ja aikataulun</li> <li>• huolehtii toimintasuunnitelman hyväksyttämisestä verkostokumppaneiden kanssa.</li> </ul>
Toimintasuunnitelman toteuttaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> <li>• ottaa sovittaessa vastuuta verkoston vetämisessä</li> <li>• viestii toimintasuunnitelman verkostokumppaneille ja sidosryhmille</li> <li>• toimii aktiivisesti toimintasuunnitelman toteutuksessa</li> <li>• seuraa toimintasuunnitelman toteutusta</li> <li>• tekee tarvittaessa muutoksia toimintaohjelmaan yhteisesti sovitulla tavalla</li> <li>• käy verkostokumppaneiden kanssa säännöllisiä ja tavoitteellisia keskusteluja toimintaohjelman toteutuksesta.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa verkostotoiminnan kehittämisprojektin.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Kehittämisprojektin valmistelu	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee laaditun toimintasuunnitelmaan perustuen verkostotoimintaan liittyvän kehittämisprojektin</li> <li>• perustelee valintansa</li> <li>• hankkii tarvittavia ja tarkentavia lisätietoja projektisuunnitelmaan</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kokoaa projektin kannalta keskeiset yhteistyöverkostot ja määrittelee osapuolten tehtävät</li> <li>• laatii toteuttamiskelpoisen projektisuunnitelman aikatauluineen, tavoitteineen, resursseineen ja kustannusarvioineen.</li> </ul>
Projektin toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisoii ja käynnistää kehittämisprojektin</li> <li>• viestii projektista ja sen etenemisestä ja vaikutuksista omassa organisaatiossa ja verkostossa</li> <li>• johtaa projektin toteutusta verkoston kanssa sovitulla tavalla</li> <li>• hyödyntää tarvittaessa asiantuntijoita</li> <li>• puuttuu projektin toteuttamisessa havaittuihin poikkeamiin</li> <li>• arvioi kriittisesti kehittämisprojektin toteutumista ja tulosten hyödyntämismahdollisuuksia.</li> </ul>
Projektin jatkotoimenpiteiden toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• määrittelee mahdolliset jatkokehittämisen tarpeet</li> <li>• varmistaa uusien toimintatapojen siirtymisen käytäntöön.</li> </ul>

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa arvioidessaan, suunnitellessaan ja toteuttaessaan oman organisaationsa verkostotoimintaa sekä toteuttaessaan organisaationsa verkostotoimintaa kehittävän projektin. Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja täydentää tutkintosuorituksiaan laatimallaan verkostotoiminnan kehittämissuunnitelmalla sekä projektisuunnitelmalla ja raportilla projektin toteutuksesta sekä mahdollisilla muilla dokumenteilla, esimerkiksi kirjallisella suunnitelmalla uusien toimintatapojen käyttöönotosta. Arvioituina dokumentit muodostavat osan tutkintosuorituksista. Tutkinnon suorittaja tekee myös itsearvion omista tutkintosuorituksistaan.

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

Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioijien lausunnoista, arvioiduista tutkintosuorituksista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearviosta.

### 3.4 Yritysneuvontapalvelujen kehittäminen

<b>Ammattitaitovaatimukset</b>	
<b>Tutkinnon suorittaja osaa arvioida organisaationsa yritysneuvontapalvelujen laatua ja toimivuutta.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Yritysneuvontapalvelujen arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• määrittelee oman organisaation neuvontapalvelun palveluprosessit ja yhteistyöverkostot sekä niiden rajapinnat kokonaispalvelujen turvaamiseksi</li><li>• arvioi yritysneuvontapalvelujen merkityksen seudun elinkeinojen kehittämisen näkökulmasta</li><li>• arvioi oman organisaation yritysneuvontapalvelujen laatua ja toimivuutta eri asiakasryhmien erityspiirteiden kannalta</li><li>• asettaa tavoitteet neuvontapalvelun kehittämiseksi</li><li>• ottaa huomioon neuvontapalveluun liittyvät resurssit</li><li>• toimii neuvontapalveluiden laadun, saavutettavuuden ja monipuolisuuden edistämiseksi</li><li>• kehittää oman organisaation neuvontapalvelua tilanneanalyysin ja asiakastarpeiden pohjalta</li><li>• vahvistaa yhteistyön sujuvuutta omassa organisaatiossa ja verkostoissa</li><li>• hyödyntää mediaa asiakaspalvelussa, yhteydenpidossa, tiedonhankinnassa ja tiedon levittämisessä.</li></ul>
Tavoitteiden asettaminen neuvontapalvelulle	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• asettaa yhteistyössä toisten yritysneuvontapalvelussa toimivien kanssa määrälliset, laadulliset ja sisällölliset tavoitteet neuvontapalvelun resurssien käytölle</li><li>• asettaa tavoitteita neuvontapalvelujen valmiuksien ylläpitämiselle ja kehittämiselle, jotta neuvontapalvelua kehittämällä saadaan</li></ul>

	<p>asiakkaalle ja omalle organisaatiolle selvää lisäarvoa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• määrittelee tai kehittää seurannan mittarit yhteistyössä oman organisaation kanssa.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa yritysneuvontapalvelutoimintaa.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Toimintasuunnitelman laatiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii noin kahden vuoden aikataulutetun suunnitelman neuvontapalvelujen kehittämiseksi</li> <li>• tekee esityksen oman palveluprosessin kehittämisestä, tarvittavien resurssien määrästä ja vastuunkannosta tavoitteiden saavuttamiseksi</li> <li>• laatii suunnitelmalle budjetin ja aikataulun</li> <li>• viestii toimintasuunnitelman omassa organisaatiossaan</li> <li>• toimii aktiivisesti ja yhteistyökykyisesti toimintasuunnitelman toteuttamiseksi</li> <li>• seuraa toimintasuunnitelman toteutusta.</li> </ul>
Toimintasuunnitelman toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ottaa sovittaessa vastuuta toimintasuunnitelman tai sen osan toteuttamisesta</li> <li>• viestii toimintasuunnitelman verkostokumppaneille ja sidosryhmille</li> <li>• toimii aktiivisesti ja yhteistyökykyisesti toimintasuunnitelman toteuttamiseksi</li> <li>• seuraa toimintasuunnitelman toteutusta</li> <li>• tekee tarvittaessa muutoksia toimintaohjelmaan yhteisesti sovitulla tavalla</li> <li>• käy yhteistyökumppaneiden kanssa säännöllisiä ja tavoitteellisia keskusteluja toimintaohjelman toteutuksesta.</li> </ul>

<b>Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa kehittämisprojektin.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Kehittämisprojektin valmistelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee laadittuun toimintasuunnitelmaan perustuen yritysneuvontapalvelujen kehittämisprojektin</li> <li>• perustelee valintansa</li> <li>• hankkii tarvittavia ja tarkentavia lisätietoja projektisuunnitelmaan</li> <li>• kokoaa projektin kannalta keskeiset yhteistyöverkostot ja määrittelee osapuolten tehtävät</li> <li>• laatii toteuttamiskelpoisen projekti-suunnitelman aikatauluineen, tavoitteineen, resurssineen ja kustannusarvioineen.</li> </ul>
Projektin toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisoii ja käynnistää kehittämisprojektin</li> <li>• viestii projektista ja sen etenemisestä ja vaikutuksista omassa organisaatiossa ja verkostossa</li> <li>• johtaa projektin toteutusta verkoston kanssa sovitulla tavalla</li> <li>• hyödyntää tarvittaessa asiantuntijoita</li> <li>• puuttuu projektin toteuttamisessa havaittuihin poikkeamiin</li> <li>• arvioi kriittisesti kehittämisprojektin toteutumista ja tulosten hyödyntämismahdollisuuksia.</li> </ul>
Projektin jatkotoimenpiteiden toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• määrittelee mahdolliset jatkokehittämisen tarpeet</li> <li>• varmistaa uusien toimintatapojen siirtymisen käytäntöön.</li> </ul>

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa arvioidessaan yritysneuvontapalvelujen laatua suunnitellessaan ja hoitaessaan yritysneuvontapalveluja sekä toteuttaessaan organisaationsa yritysneuvontapalvelua kehittävän projektin.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan laatimallaan neuvontapalvelun kehittämissuunnitelmalla sekä projektin toteutukseen liittyvillä dokumenteilla, kuten projektisuunnitelmalla ja projektiraportilla sekä mahdollisilla muilla dokumenteilla. Arvioituina ne muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioijien lausunnoista, arvioiduista tutkintosuorituksista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearviosta.

### 3.5 Yritysneuvontaorganisaation kehittäminen

Tämän tutkinnon osan suorittaja toimii organisaatiossaan sellaisessa asemassa, että hänellä on valtuudet kehittää koko yritysneuvontaorganisaatiota, sen tiettyä toimintoa tai osa-aluetta, esim. henkilöstön osaamista. Tutkintosuoritukset suunnataan tässä tutkinnon osassa henkilökohtaistamisen kautta valitulle osa-alueelle.

<b>Ammattitaitovaatimukset</b>	
<b>Tutkinnon suorittaja osaa arvioida yritysneuvontaorganisaation kehittämistarpeita.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Organisaation toiminnan tai sen osa-alueen arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi neuvontaorganisaation toimintaa tai osa-alueen toimintaa esim. organisaation laaturjestelmän näkökulmasta</li> <li>• tarkastelee yhdessä johdon kanssa neuvontaorganisaation visiota ja strategiaa ryhtyen tarvittaessa niiden kehittämiseen yhdessä sovitulla tavalla</li> <li>• tarkastelee asiakkaiden tarpeita ja asiakkuuksien asettamia vaatimuksia osa-alueen ja oman organisaation palvelujen ja toiminnan kehittämisen kannalta</li> <li>• arvioi organisaationsa keskeisiä sidosryhmä- ja verkostosuhteita sekä niiden merkitystä yritykselle asiakkuuksien hallinnan näkökulmasta</li> <li>• hankkii asiakas-, markkina-, palvelu- ja</li> </ul>

	<p>kilpailija-analyysit asiakkuuksien suunnittelun ja kehittämisen tueksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistuu organisaation toimintasuunnitelman ja budjetin laadintaan</li> <li>• ennakoi ja arvioi toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia sekä toimii näiden perusteella</li> <li>• vaikuttaa keskeisiin yhteistyökumppaneihin ja verkostoihin sekä pyrkii muuttamaan toimintaympäristöään neuvontaorganisaatiota suosivaan suuntaan.</li> </ul>
Tavoitteiden asettaminen organisaation kehittämiseksi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asettaa valtuuksiensa mukaisesti tavoitteet organisaation kehittämiseksi, jotta neuvontapalvelua kehittämällä saadaan asiakkaalle ja omalle organisaatiolle selvää lisäarvoa</li> <li>• määrittelee tai kehittää seurannan mittarit yhteistyössä oman organisaation kanssa</li> <li>• kehittää yhteistoiminnassa työtovereitten kanssa toimivat ja vuorovaikutteiset työtavat.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa kehittää yritysneuvontaorganisaation toimintaa.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Toimintasuunnitelman laatiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii noin kahden vuoden aikataulutetun suunnitelman yritysneuvontaorganisaation tai sen osan kehittämiseksi</li> <li>• tekee esityksen eri toimijoiden rooleista, tarvittavien resurssien määrästä ja vastuunkannosta tavoitteiden saavuttamiseksi</li> <li>• laatii suunnitelmalle budjetin ja aikataulun</li> <li>• toimii aktiivisesti toimintasuunnitelman toteutuksessa</li> <li>• seuraa toimintasuunnitelman toteutusta.</li> </ul>
Toimintasuunnitelman toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ottaa vastuun yhdessä sovitulla tavalla toimintasuunnitelman toteuttamisesta</li> <li>• viestii toimintasuunnitelman omassa organisaatiossaan</li> <li>• toimii aktiivisesti ja yhteistyökykyisesti</li> </ul>

	<p>toimintasuunnitelman toteuttamiseksi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seuraa toimintasuunnitelman toteutusta</li> <li>• tekee tarvittaessa muutoksia toimintaohjelmaan yhdessä sovitulla tavalla</li> <li>• käy toimintasuunnitelmassa sovittujen tahojen kanssa säännöllisiä ja tavoitteellisia keskusteluja toimintaohjelman toteutuksesta.</li> </ul>
<b>Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa kehittämisprojektin.</b>	
<b>Arvioinnin kohteet</b>	<b>Arvioinnin kriteerit</b>
Kehittämisprojektin valmistelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• valitsee laadittuun toimintasuunnitelmaan perustuen yritysneuvontaorganisaation toimintaa kehittävän projektin</li> <li>• perustelee valintansa</li> <li>• hankkii tarvittavia ja tarkentavia lisätietoja projektisuunnitelmaan</li> <li>• kokoaa projektin kannalta keskeiset yhteistyöverkostot ja määrittelee osapuolten tehtävät</li> <li>• laatii toteuttamiskelpoisen projektisuunnitelman aikatauluineen, tavoitteineen, resursseineen ja kustannusarvioineen.</li> </ul>
Projektin toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisoii ja käynnistää kehittämisprojektin</li> <li>• viestii projektista ja sen etenemisestä ja vaikutuksista omassa organisaatiossa ja verkostossa</li> <li>• johtaa projektin toteutusta verkoston kanssa sovitulla tavalla</li> <li>• hyödyntää tarvittaessa asiantuntijoita</li> <li>• puuttuu projektin toteuttamisessa havaittuihin poikkeamiin</li> <li>• arvioi kriittisesti kehittämisprojektin toteutumista ja tulosten hyödyntämismahdollisuuksia.</li> </ul>
Projektin jatkotoimenpiteiden toteuttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• määrittelee mahdolliset jatkokehittämisen tarpeet</li> <li>• varmistaa uusien toimintatapojen siirtymisen käytäntöön.</li> </ul>

## **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammatillisen osaamisensa arvioidessaan ja suunnitellessaan yritysneuvontaorganisaation toimintaa sekä toteuttaessaan organisaatiolle laatimaansa toimintasuunnitelmaa. Hän osoittaa myös ammatillisen osaamisensa toteuttaessaan yritysneuvontaorganisaation toimintaa kehittävää projektia. Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen työskentelyään sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan laatimallaan yritysneuvontapalvelun kehittämissuunnitelmalla sekä toimintasuunnitelmalla sekä projektin toteutukseen liittyvillä dokumenteilla, kuten projektisuunnitelmalla ja projektiraportilla sekä mahdollisilla muilla dokumenteilla. Arvioituina ne muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioijien lausunnoista, arvioiduista tutkintosuorituksista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearviosta.

Painettu  
ISBN 978-952-13-4547-0  
ISSN 1798-887X

Verkkojulkaisu  
ISBN 978-952-13-4548-7  
ISSN 1798-8888

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

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamista.

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

Opetushallitus  
[www.oph.fi](http://www.oph.fi)  
[www.oph.fi/nayttotutkinnot](http://www.oph.fi/nayttotutkinnot)  
[www.oph.fi/nayttotutkintojen\\_perusteet](http://www.oph.fi/nayttotutkintojen_perusteet)