



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

VIRASTOMESTARIN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 8/011/2011

Näyttötutkinnon perusteet

VIRASTOMESTARIN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 8/011/2011

© Opetushallitus ja tekijät

Määräykset ja ohjeet 2011:6

ISBN 978-952-13-4744-3 (nid.)

ISBN 978-952-13-4745-0 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-887X (painettu)

ISSN 1798-8888 (verkkajulkaisu)

Taitto: Edita Prima Oy

www.oph.fi/julkaisut

Kopijyvä Oy, Espoo 2011



24.3.2011

8 /011/2011

Voimassaoloaika: 1.5.2011 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen perustuu:

L 631/98, 13 § 2 mom

Kumooa Opetushallituksen määräyksen
12.12.2003 nro 44/011/2003

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

-

VIRASTOMESTARIN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt virastomestarin ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.5.2011 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden 12.12.2003 nro 44/011/2003 mukaisesti 30.4.2013 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-Marie Krichenbauer

LIITE

Virastomestarin ammattitutkinto 2011

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. Virastomestarin ammattitutkinnon muodostuminen	10
2.1 Virastomestarin ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen	10
2.2 Virastomestarin ammattitutkinnon rakenne, osat ja tutkinnon muodostuminen.....	10
3. Virastomestarin ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet	12
3.1 Virastomestarina työskenteleminen (pakollinen tutkinnon osa)... Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arvioinnin kriteerit	13
Ammattitaidon osoittamistavat	16
3.2 Aulapalvelut (valinnainen tutkinnon osa)	17
Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arvioinnin kriteerit	17
Ammattitaidon osoittamistavat	19
3.3 Toimiston tukipalvelut (valinnainen tutkinnon osa).....	20
Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arvioinnin kriteerit	20
Ammattitaidon osoittamistavat	23
3.4 Kokouspalvelut (valinnainen tutkinnon osa)	23
Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arvioinnin kriteerit	23
Ammattitaidon osoittamistavat	25
3.5 Asiakasyhteistyö (valinnainen tutkinnon osa).....	26
Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arvioinnin kriteerit	26
Ammattitaidon osoittamistavat	27

3.6	Puhelinvaihteen hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)	28
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arvioinnin kriteerit	28
	Ammattitaidon osoittamistavat	29
3.7	Kokoustilojen audiovisuaalisten ja tietoteknisten laitteiden sekä ohjelmien käyttö ja opastus (valinnainen tutkinnon osa).....	30
	Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arvioinnin kriteerit	30
	Ammattitaidon osoittamistavat	31
3.8	Vartijan ammattitutkinnon osa: Vartijan työn perusteet (valinnainen tutkinnon osa).....	32
3.9	Vartijan ammattitutkinnon osa: Vartijan peruskurssi (valinnainen tutkinnon osa).....	32
3.10	Vartijan ammattitutkinnon osa: Järjestyksenvalvonta (valinnainen tutkinnon osa).....	32

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. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee 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 osissa 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 näyttötutkinnossa

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

1.5 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 selvityksiä aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. 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. Jokaisen tutkinnon suorittajan tulee selvästi saada tietoonsa arvioinnin perusteet. 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 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 velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

1.6 Todistukset

Tutkintotodistuksen ja todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta antaa tutkintotoimikunta. Todistuksen valmistavaan koulutukseen osallistumisesta antaa koulutuksen järjestäjä. Opetushallitus on antanut määräyksen 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. Koulutuksen järjestäjä päättää näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon 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 VIRASTOMESTARIN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

2.1 Virastomestarin ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen

Virastomestarin ammattitutkinnon suorittaneet henkilöt työskentelevät yritysten tai julkishallinnon organisaatioiden aula-, toimisto- tai kokouspalvelutehtävissä. Näissä tehtävissä toimivat henkilöt voivat olla työ- tai virkasuhteessa työpaikkansa työnantajaan tai heidän hoitamansa tehtävä on ulkoistettu kyseistä palvelua myyvälle organisaatiolle. Heillä on työkokemusta vastaavista asiakaspalvelutehtävistä. Virastomestarin ammattitutkinnon suorittanut hallitsee laajasti oman asiantuntemusalueensa ja osaa ohjata ulkoista ja sisäistä asiakasta toimimaan turvallisesti ja ohjeistusten mukaisesti. Hän työskentelee vahvistaen organisaationsa hyvää yrityskuvaa.

2.2 Virastomestarin ammattitutkinnon rakenne, osat ja tutkinnon muodostuminen

Virastomestarin ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta tutkinnon osasta (tutkinnon osa 3.1), ryhmä 1:n kolmesta tutkinnon osasta (3.2 – 3.4), joista tutkinnon suorittaja valitsee yhden ja ryhmä 2:n kuudesta tutkinnon osasta (3.5 – 3.10), joista tutkinnon suorittaja valitsee kaksi. Tutkinto on valmis, kun neljä tutkinnon osaa on suoritettu hyväksytysti.

Pakollinen tutkinnon osa on

- 3.1 Virastomestarina työskenteleminen.

Ryhmä 1:n valinnaiset tutkinnon osat ovat

- 3.2. Aulapalvelut
- 3.3. Toimiston tukipalvelut
- 3.4. Kokouspalvelut

Ryhmä 2:n valinnaiset tutkinnon osat ovat:

- 3.5 Asiakasyhteistyö
- 3.6 Puhelinvaihteen hoitaminen
- 3.7 Audiovisuaalisten ja tietoteknisten laitteiden käyttö ja opastus
- 3.8 Vartijan ammattitutkinnon osa: Vartijan työn perusteet
- 3.9 Vartijan ammattitutkinnon osa: Vartijan peruskurssi
- 3.10 Vartijan ammattitutkinnon osa: Järjestyksenvalvonta.

Pakollinen tutkinnon osa:

3.1 Virastomestarina työskenteleminen		
Ryhmä 1:n valinnaiset tutkinnon osat, joista valitaan 1:		
3.2 Aulapalvelut	3.3 Toimiston tukipalvelut	3.4 Kokouspalvelut
Ryhmä 2: valinnaiset tutkinnon osat, joista valitaan 2:		
3.5 Asiakasyhteistyö	3.6 Puhelinvaihteen hoitaminen	3.7 Audiovisuaalisten ja tietoteknisten laitteiden käyttö ja opastus
3.8 Vartijan ammattitutkinnon osa: Vartijan työn perusteet	3.9 Vartijan ammattitutkinnon osa: Vartijan peruskurssi	3.10 Vartijan ammattitutkinnon osa: Järjestyksenvalvonta

3. VIRASTOMESTARIN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Jokainen koulutuksen järjestäjä huolehtii virastomestarin ammattitutkinnon ja siihen valmistavan koulutuksen henkilökohtaistamisesta tutkintoon hakeuduttaessa, tutkinnon suorittamisessa ja tarvittavaa ammattitaitoa hankittaessa virastomestarin ammattitutkinnon perusteiden mukaisesti. Jos tutkinnon suorittaja ei osallistu valmistavaan koulutukseen, tutkinnon järjestäjä huolehtii tutkinnon suorittamisen henkilökohtaistamisesta. Henkilökohtaistaminen dokumentoidaan henkilökohtaistamista koskevaan asiakirjaan, jota päivitetään tutkinnon suorittamisprosessin ajan.

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan virastomestarin tutkinto-toimikunnan hyväksymän virastomestarin ammattitutkinnon järjestämisuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa pääsääntöisesti aidoissa työtehtävissä, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteissa edellytetyn ammatillisen osaamisen.

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 erillinen 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

- kokenut esimiesasemassa tai vastaavissa tehtävissä toimiva asiantuntija työnantajatahon edustajana
- kokenut asiantuntija työntekijätahon edustajana
- opetusalan edustaja.

Keskustelussa he arvioivat yhdessä tutkinnon suorittajan ammatillista osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti. Tutkinnon suorittaja esittää itsearviointinsa omasta ammattitaidostaan ja sen osoittamisesta.

Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä ja 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 Virastomestarina työskenteleminen (pakollinen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa noudattaa organisaationsa toimintaperiaatteita.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Aula-, toimisto- ja kokouspalveluissa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii asemansa ja vastuunsa mukaisesti aula-, toimisto- ja kokouspalvelujen tuottajana • noudattaa työläinsäädäntöä ja alan työehtosopimusta • toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla • noudattaa toiminnassaan oman organisaationsa toimintaperiaatteita ja mahdollisen asiakasyrityksen kanssa tehtyä sopimusta • tekee yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti.
Tavoitteiden, ohjeiden ja suunnitelmien mukainen toiminta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti • noudattaa toimenkuvansa tai asiakasorganisaation kanssa tehdyn sopimuksen mukaista palvelukuvausta • noudattaa tehtävästä annettuja ohjeita ja määräyksiä • työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti asiakaspalvelun eri vaiheissa • toimii joustavasti tilanteiden edellyttämällä tavalla • kääntyy tilanteen vaatiessa asiantuntijan puoleen

	<ul style="list-style-type: none"> • ennakoi ja suunnittelee työtehtävänsä niin, että ne on mahdollista tehdä oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti • toimii organisaation kestäväen kehityksen periaatteiden mukaisesti.
Työyhteisössä toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä • edistää omalla toiminnallaan hyvää työilmapiiriä • sopii esimiehensä ja työtovereidensa kanssa työn sujumuuden kannalta riittävästä sijaistamisesta • käyttää tarkoituksenmukaisia työ- ja viestintävälineitä ohjeiden mukaisesti • hyödyntää tehokkaasti työtehtäväänsä liittyvää toimisto- ja tietotekniikkaa • huolehtii omasta työhyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan sekä kääntyy tarvittaessa asiantuntijan puoleen.
Omien työskentelytapojen arviointi ja kehittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työnsä laatua ja omaa osaamistaan • kehittää ammattitaitoaan monipuolisesti tarvittaessa asiantuntijan avustuksella • hyödyntää ja levittää hyviä käytäntöjä organisaatiossa sovitulla tavalla • tekee työtä, työvälineitä ja toimintatapoja koskevia kehittämisehdotuksia.
Tutkinnon suorittaja osaa palvella asiakkaita.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaspalvelutilanteeseen valmistautuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee ja valmistele työtehtävänsä oma-aloitteisesti ja vastuullisesti organisaation ohjeiden mukaisesti • selvittää aktiivisesti tehtävänsä kannalta tärkeit tulevat palvelutilanteet ja -tehtävät sekä niiden vaatimukset • tekee palvelutilanteiden edellyttämät toimenpiteet • pyytää tarvittaessa ja riittävän ajoissa apua tehtävien suorittamiseen • huolehtii oma-aloitteisesti työympäristönsä toimivuudesta ja viihteytyksestä sekä ottaa huomioon yrityksen tai organisaation ohjeet.
Asiakaspalvelun hoitaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa asiakaspalvelua koskevia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita • toimii organisaatiossa asiakaspalvelulle asetettujen periaatteiden mukaisesti

	<ul style="list-style-type: none"> • palvelee sisäisiä ja ulkoisia asiakkaita organisaation palvelukonseptin tai ohjeistuksen mukaisesti • vastaa omalta osaltaan siitä, että asiakaspalvelulle asetetut määrälliset ja laadulliset tavoitteet saavutetaan • palvelee asiakkaita suomeksi, ruotsiksi tai organisaation työkielellä sekä selviytyy palvelutilanteessa toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä muulla asiakaspalvelun kannalta tärkeällä kielellä • käsittelee sähköpostit ja muut viestit asianmukaisesti omien valtuuksiensa mukaisesti • ottaa vastaan ja tarvittaessa välittää viestit, toimeksiannot ja palautteet oikealle henkilölle ottaen huomioon asian tärkeyden ja kiireellisyyden • tekee selkeitä kirjallisia tiedotteita ja opasteita • käyttää asiayhteyden, tilanteeseen ja välineeseen sopivaa ja hyvää kieltä • käyttää tehokkaasti ja oikein käytössään olevia työvälineitä.
Palvelutilanteen jälkitoimien tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii vastuullisesti ja oma-aloitteisesti palvelutilanteen loppuun saattamiseksi • tekee ohjeiden mukaiset palvelutilanteen jälkitoimet • huolehtii käyttämiensä työvälineiden (myös kuljetusvälineiden) kunnosta ja huollosta työtehtäviensä mukaan • arvioi omaa onnistumistaan palvelutilanteessa ja tunnistaa siihen liittyvät kehitystarpeet • tunnistaa palveluprosessin kehittämistarpeet.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia turvallisuusmääräysten ja -ohjeiden mukaisesti.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Turvallisuudesta huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tunnistaa omaan vastuualueeseensa liittyvät turvallisuusriskit • toimii työssään turvallisuutta koskevien säädösten, määräysten ja ohjeiden mukaisesti • toimii työssään kiinteistön pelastussuunnitelman mukaisesti • toimii tietoturvaa koskevien säädösten, määräysten ja ohjeiden mukaisesti • huolehtii viestintä- ja puhesalaisuudesta • huolehtii kulunvalvonnasta sekä avain- ja lukitusturvallisuudesta oman tehtävänsä mukaisesti • poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä ohjeiden mukaisesti • toimii hätä- ja poikkeustilanteissa ohjeistuksen mukaisesti • osaa toimia sairaus- ja onnettomuustilanteissa ja antaa ensiapua.

Tutkinnon suorittaja osaa opastaa toista työntekijää.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Työhön opastaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • opastaa sovitulla tavalla toisia työntekijöitä työtehtäviin, työvälineisiin, toimintaympäristöön ja asiakastyöhön • hyödyntää organisaation perehdyttämisaineistoa ja tekee omalta osaltaan aineistoa koskevia kehittämis ehdotuksia • huolehtii oman vastualueensa hiljaisen tiedon siirtämisestä uusille työntekijöille • edistää uuden työntekijän verkostoitumista työyhteisössä • kannustaa opastettavaa uuden oppimiseen ja kiittää häntä edistymisestä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon osassa edellytetyn ammattitaidon toimissaan viraston tai toimiston aula-, kokous- tai toimistopalvelutehtävissä. Hän voi osoittaa osan tutkinnon ammattitaitovaatimuksista myös opastaessaan organisaation toisia työntekijöitä työtehtäviin, joissa tulee hallita organisaatiossa liikkumisen ja yleisen toiminnan säännöt.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla. Dokumentteja voivat olla esimerkiksi työhön opastamista tukeva aineisto sekä toimistopalveluihin tai kiinteistön käyttöön liittyvät tiedotteet. Arvioituina dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

3.2 Aulapalvelut (Ryhmä 1: valinnainen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa työskennellä aulapalveluissa	
Suunnitelmallinen toiminta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa työläinsäädäntöä ja alan työehtosopimusta • toimii valtuuksiensa mukaisesti • noudattaa toimenkuvansa tai asiakasorganisaation kanssa tehdyn sopimuksen mukaista palvelukuvausta sekä tehtävästä annettuja ohjeita ja määräyksiä • työskentelee laatu- ja aikataulutavoitteiden ja vastuidensa mukaisesti • työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti ja toimii joustavasti tilanteiden niin vaatiessa • ennakoi ja suunnittelee työtehtävänsä niin, että ne on mahdollista tehdä oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti • tekee yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti • kääntyy tilanteen vaatiessa sopivan asiantuntijan puoleen • toimii yrityksen tai organisaation kestävän kehityksen tavoitteiden mukaisesti.
Työyhteisössä toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla • toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä • edistää omalla toiminnallaan hyvää työilmapiiriä • sopii esimiehensä ja työtovereidensa kanssa työn sujuvuuden kannalta riittävästä sijaistuksesta • käyttää tarkoituksenmukaisia työvälineitä ohjeiden mukaisesti • hyödyntää tehokkaasti työtehtäväänsä liittyvää toimisto- ja tietotekniikkaa • huolehtii omasta työhyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan • tietää, miten toimia ja kenen puoleen voi tarvittaessa kääntyä jaksamiseen liittyvissä ongelmatilanteissa.
Omien työskentelytapojen arviointi ja kehittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työnsä laatua ja omaa osaamistaan • kehittää ammattitaitoaan monipuolisesti • hyödyntää ja levittää hyviä käytäntöjä organisaatiossa sovitulla tavalla • tekee työtä, työvälineitä ja toimintatapoja koskevia kehitysehdotuksia.

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia asiakastilasta.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakastilan toimivuudesta ja viihtyisyydestä huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tarkastaa, että asiakastila vastaa toimeksiantajan kanssa tehtyä sopimusta tai organisaation ohjeita • huolehtii omien vastuidensa mukaisesti tilojen ja kulkuteiden järjestyksestä, siisteydestä, viihtyisyydestä ja toimivuudesta • huolehtii tehtävänsä ja vastuidensa mukaisesti, että opasteet ja nimikyltit ovat virheettömät • välittää tiedon puutteista tai virheistä välittömästi eteenpäin ohjeiden mukaisesti • tekee tarvittaessa aloitteita toimivuuden ja viihtyisyyden parantamiseksi.
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa aulapalvelun.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Säädösten, määräysten ja ohjeiden noudattaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa aulapalveluihin liittyviä viranomaisten antamia säädöksiä ja ohjeita • noudattaa toimeksiantajan organisaation määräyksiä ja ohjeita
Asiakaspalvelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii työtehtävässään hyvien käytöstapojen ja organisaation ohjeiden mukaisesti • luo käyttäytymisellään myönteistä yrityskuvaa • palvelee asiakkaita sujuvalla suomen tai ruotsin kielellä tai organisaation työkielellä ja vähintään yhdellä asiakaspalvelun kannalta tärkeällä muulla kielellä sekä ohjaa asiakasta eteenpäin toisella kotimaisella kielellä • ottaa asiakaspalvelussa joustavasti huomioon erilaiset asiakasryhmät ja kulttuuritaustat • hoitaa tarvittaessa viralliset asiakaspalvelutilanteet protokollan ja etiketin mukaisesti • käyttää asiayhteyteen, tilanteeseen ja välineeseen sopivaa, asianmukaista ja selkeää kieltä viestinnässä • ottaa vastaan saapuvat lähetykset ja hoitaa niiden edelleen jakelun • hoitaa tarvittaessa asiakaspalveluun liittyvät muut palvelut vierailijoille • käsittelee asiakaspalautetta oman tehtävänsä mukaisesti • osallistuu omassa työssään organisaation palvelutoiminnan kehittämiseen.

Omasta ulkoasusta ja esiintymisestä huolehtiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • pukeutuu työtehtävänsä ja organisaation ohjeiden mukaisesti • huolehtii, että oma olemus vastaa organisaation ohjeita • esiintyy työtehtävässään organisaation ohjeiden mukaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia turvallisuudesta.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Turvallisuudesta huolehtiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • pitää huolta työturvallisuudesta oman vastualueensa mukaisesti • toimii aulapalveluhenkilön vastuiden, velvollisuuksien ja oikeuksien mukaisesti vaaratilanteissa ja häiriötä aiheuttavien asiakkaiden palvelussa • toimii säädösten ja ohjeistusten mukaisesti mahdollisissa uhka- ja onnettomuustilanteissa • toimii hälytystilanteissa ohjeistuksen mukaan • informoi ohjeiden mukaisesti toisia tilassa olevia ihmisiä pelastustilanteissa • hoitaa yhteydet viranomaisiin tilanteen ja ohjeistuksen mukaisesti • toimii suojautumis- ja poistumistilanteissa aulapalveluhenkilön vastuiden ja velvollisuuksien sekä ohjeistuksen mukaisesti.
Kulunvalvonta	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa kulunvalvonnan organisaation ja järjestelmätoimittajan ohjeistuksen mukaisesti • opastaa toimitilassa asioivia kiinteistössä liikkumisessa • toimii organisaation vierailijakäytännön mukaisesti • huolehtii lukituksista ohjeistuksen ja oman tehtäväsältönsä mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitaessaan aulapalvelun asiakaspalvelun, kulunvalvonnan sekä asiakastilan toimivuuden varmistamisen tehtäviä.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla. Dokumentit voivat liittyä esimerkiksi aulapalvelun asiakastilojen järjestämiseen, kulunvalvonnan ohjeistamiseen tai turvallisuudesta huolehtimiseen. Arvioituina dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

3.3 Toimiston tukipalvelut (Ryhmä 1: valinnainen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia toimiston tukipalvelutehtävissä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Suunnitelmallinen toiminta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa työläinsäädäntöä ja alan työehtosopimusta • toimii valtuuksiensa mukaisesti • noudattaa toimenkuvansa tai asiakasorganisaation kanssa tehdyn sopimuksen mukaista palvelukuvausta sekä tehtävästä annettuja ohjeita ja määräyksiä • työskentelee laatu- ja aikataulutavoitteiden ja vastuidensa mukaisesti • työskentelee laaditun suunnitelman mukaisesti ja toimii joustavasti tilanteiden niin vaatiessa • ennakoi ja suunnittelee työtehtävänsä niin, että ne on mahdollista tehdä oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti • tekee yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa asetettujen tavoitteiden mukaisesti • kääntyy tilanteen vaatiessa sopivan asiantuntijan puoleen • toimii yrityksen tai organisaation kestäväen kehityksen tavoitteiden mukaisesti.
Työyhteisössä toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii työntekijälle ja työnantajalle kuuluvien vastuiden ja velvollisuuksien edellyttämällä tavalla • toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä • edistää omalla toiminnallaan hyvää työilmapiiriä • sopii esimiehensä ja työtovereidensa kanssa työn sujuvuuden kannalta riittävästä sijaistuksesta • käyttää tarkoituksenmukaisia työvälineitä ohjeiden mukaisesti • hyödyntää tehokkaasti työtehtäväänsä liittyvää toimisto- ja tietotekniikkaa • huolehtii omasta työhyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan • tietää, miten toimia ja kenen puoleen voi tarvittaessa kääntyä jaksamiseen liittyvissä ongelmatilanteissa.

Omien työskentelytapojen arviointi ja kehittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työnsä laatua ja omaa osaamistaan • kehittää ammattitaitoaan monipuolisesti • hyödyntää ja levittää hyviä käytäntöjä organisaatiossa sovittulla tavalla • tekee työtä, työvälineitä ja toimintatapoja koskevia kehitysehdotuksia.
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa toimiston tukipalveluja.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Postitus ja lähetykset	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii postitusta koskevan lainsäädännön ja ohjeiden mukaisesti • hinnoittelee postin ja lähetykset voimassa olevien hinnoittelukäytäntöjen mukaisesti • pakkaa lähetykset asianmukaisella tavalla • hoitaa kuriiri- ja lähettipalvelut sopimusten mukaisesti • toimii organisaation sisäisen postituksen periaatteiden ja käytäntöjen mukaisesti • noudattaa lähtevän ja saapuvan postin sovittuja aikatauluja • hoitaa postitus- ja lähettipalvelujen palvelupyynnöt sovittulla tavalla • opastaa asiakkaita postitusasioissa • laatii ja ylläpitää omaan tehtäväänsä liittyviä postitusrekistereitä • noudattaa lähetysten vastaanottamiseen liittyviä sääntöjä, ohjeita ja käytäntöjä.
Skannaus	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa skannaustehtävänsä niin, että pääsee työlleen asetettuihin tavoitteisiin • skannaa asiakirjat ja dokumentit sovitun prosessin, sovittujen käytäntöjen ja työohjeiden mukaisesti • käyttää tehokkaasti ja oikein skannaustyössä tarvitsemiaan laitteita ja järjestelmiä • noudattaa sovittuja aikatauluja • hoitaa laitteisiin ja toimintaan liittyvät ongelmatilanteet • kääntyy tarvittaessa asiantuntijan puoleen.
Kopiointi ja tulostus	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii kopiointiin ja tulostukseen liittyvien säännösten ja ohjeiden mukaisesti • noudattaa kopiointia ja tulostusta koskevaa tilaus- ja toimitusprosessia • hoitaa kopiointi- ja tulostuslaitteet sovittuna ajankohtana • huolehtii, että kopiointi- ja tulostuslaitteet ovat käyttökunnossa

	<ul style="list-style-type: none"> • huolehtii kopiointi- ja tulostuspisteiden ylläpidosta ja siisteydestä • opastaa organisaation jäseniä kopiointi- ja tulostuslaitteiden käytössä • tilaa laitteiden huoltokäynnit voimassa olevien palvelusopimusten mukaisesti • hallitsee omassa työssään tarvittavat tietotekniset sovellukset • raportoi toiminnasta organisaation järjestelmien mukaisesti.
Tarvikevarastojen hoitaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa organisaation hankinnoissa hankintatoimen periaatteita ja säädöksiä • noudattaa organisaation tarvikevarastoja koskevia tavoitteita, periaatteita, prosesseja ja ohjeistuksia • noudattaa tavarantoimittajien kanssa tehtyjä sopimuksia • neuvoo organisaation jäseniä tarvikevaraston käyttöön ja hoitoon liittyvissä asioissa • toimii organisaation tarvikevarastoja koskevien tavoitteiden, periaatteiden, prosessien ja ohjeistusten mukaisella tavalla • raportoi toiminnasta organisaation järjestelmien mukaisesti.
Arkistointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii työssään arkistointia koskevan lainsäädännön, määräysten ja ohjeiden mukaisesti • noudattaa arkistointia koskevia salassapito- ja tietoturvallisuusmääräyksiä • toimii arkistointia koskevien periaatteiden, ohjeiden ja prosessien mukaisesti • käyttää organisaation arkistointijärjestelmää ja muita työvälineitä tehtävän edellyttämällä tavalla • hankkii tarvikkeita ja palveluita organisaation ohjeiden mukaisesti.
Turvallisuudesta huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ottaa työssään huomioon omaan vastuualueeseensa liittyvät turvallisuusriskit • toimii työssään turvallisuutta koskevien säädösten, määräysten ja ohjeiden mukaisesti • toimii tietoturvaa koskevien säädösten, määräysten ja ohjeiden mukaisesti • huolehtii viestintäsalaisuudesta ja asiakirjaturvallisuudesta • noudattaa salassapitosäännöksiä • noudattaa postitukseen, kopiointiin, skannaukseen ja arkistointiin liittyviä tietoturvallisuusohjeita

	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa postin sijoitteluun, säilytykseen ja käsittelyyn liittyviä turvallisuusohjeita ja -käytäntöjä • noudattaa erityislähetystyksiä koskevia säännöksiä ja -toimintaohjeita • huolehtii kulunvalvonnasta sekä avain- ja lukitusturvallisuudesta oman tehtävänsä mukaisesti • poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat ja puutteet ja ilmoittaa niistä ohjeiden mukaisesti • noudattaa työsuojelumääräyksiä ja pyrkii minimoimaan työtapatu- mariskit.
--	--

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitaessaan postituksen, lähetysten hoitamisen, skannauksen, kopioinnin ja tulostusten hoitamisen, tarvikevaraston hoitamisen sekä arkistoinnin tehtäviä.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla. Dokumentit voivat liittyä esimerkiksi postituksen hoitamiseen tai hinnoitteluun, organisaation jäsenten käyttöopastukseen tai arkistointitehtävien dokumentointiin. Arvioituina dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

3.4 Kokouspalvelut (Ryhmä 1: valinnainen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia kokoustiloista.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Kokoustilojen käytön suunnittelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • esittelee kokoustiloja asiantuntevasti ja asiakaspalveluhenkisesti sekä tarvittaessa myös myyntihenkisesti • ottaa käytännön järjestelyissä huomioon tilojen käytön rajoitteet

	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee kokoustilojen käytön ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet, käytettävissä olevat tilat ja välineet, tarjoilut sekä aikataulut • laatii tarvittaessa yksikertaisesti hoidettavan tilanvarausjärjestelmän esimerkiksi taulukko-laskentaohjelmalla sekä sen käytön ohjeistuksen • käyttää tehokkaasti organisaation tilavaraus- ja tarjoilutilausjärjestelmiä • opastaa tarvittaessa tilanvarausjärjestelmän käytössä • varmistaa asiakkaan toivomien ulkopuolelta ostettavien palveluiden saatavuuden ja tiedottaa heille mahdollisista poikkeamista.
Kokoustilan valmistelu ja rakentaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutustuu tilaukseen huolellisesti sekä suunnittelee ja aikatauluttaa työnsä • järjestää ja varustaa kokoustilan asiakkaan tarpeen ja tilauksen mukaisesti • huolehtii, että opasteet ja nimikyltit ovat selkeät, virheettömät ja ohjeistuksen mukaiset.
Kokoustilan ylläpito	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tarkastaa, että kokoustila vastaa tilausta ja organisaation ohjeita • ylläpitää kokoustilaa määritellyn tason ja tilauksen mukaisesti • käyttää kokoustilassa olevia teknisiä laitteita ja tarvittaessa opastaa asiakkaita niiden käytössä • hoitaa omaan toimenkuvaansa kuuluvat vikatilanteet ripeästi ja vastuullisesti sekä välittää tiedon puutteista tai virheistä välittömästi eteenpäin ohjeiden mukaisesti • huolehtii omien vastuidensa mukaisesti tilojen ja kulkuteiden järjestyksestä, siisteydestä, viihtyisyydestä ja toimivuudesta • tekee aloitteita toimivuuden ja viihtyisyyden parantamiseksi.
Hinnoittelun ja laskutuksen hoitaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hoitaa omaan vastualueeseensa kuuluvien kokoustilojen hinnoittelun ja laskutuksen • toimittaa laskutuksessa tarvittavat tiedot eteenpäin ohjeiden mukaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa palvella asiakkaita.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaspalvelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa työssään hyvän asiakaspalvelun periaatteita ja organisaation ohjeita

	<ul style="list-style-type: none"> • ottaa kokouspalvelujen järjestämisessä huomioon asiakasryhmän asiakkaiden kulttuuritaustan ja tilaisuuden luonteen • hoitaa tehtävänsä mukaiset tilaisuuden järjestämiseen liittyvät oheispalvelut • palvelee asiakkaita sujuvalla suomen tai ruotsin kielellä tai yhdellä asiakaspalvelun kannalta tärkeällä vieraalla kielellä sekä hoitaa yleisimmin toistuvat asiakaspalvelutilanteet toisella kotimaisella ja yhdellä muulla kielellä • hoitaa asiakkaalta saadut palautteet sovitun käytännön mukaisesti ja asiakaspalveluhenkisesti • hoitaa joustavasti ja omaaloitteisesti poikkeustilanteet.
Omasta ulkoasusta ja esiintymisestä huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • pukeutuu työtehtävänsä ja organisaation ohjeiden mukaisesti • huolehtii, että oma ulkoasu vastaa organisaation ohjeita.
Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia kokouspalvelujen turvallisuudesta.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Turvallisuudesta huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • pitää huolta työturvallisuudesta oman vastualueensa mukaisesti • tarkkailee ympäristöä havaitakseen turvallisuutta mahdollisesti uhkaavat tekijät • tekee hälytykset ja varoittaa tiloissa olevia määräysten mukaisesti • huolehtii tietoturvallisuudesta toimenkuvansa mukaisesti • hoitaa yhteydet viranomaiseen tai viranomaisiin tilanteen ja ohjeistuksen mukaisesti. • hoitaa kulunvalvonnan ohjeistuksen mukaisesti • huolehtii lukituksista ja valaistuksen toimivuudesta ohjeistuksen ja oman tehtäväsisältönsä mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitaessaan kokouspalvelujen asiakas- ja tilajärjestelyiden tehtäviä.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla. Dokumentit voivat liittyä esimerkiksi kokoustilojen käytön suunnitteluun tai käytön raportointiin, oheispalvelujen toteuttamiseen tai kulunvalvonnan ohjeistukseen. Arvioituina dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

3.5 Asiakasyhteistyö (Ryhmä 2: valinnainen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa asiakasyhteistyötä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaspalvelun hoitaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • pitää aktiivisesti yhteyttä asiakkaisiin oman vastualueensa mukaisesti • selvittää aktiivisesti asiakkaiden tarpeita ja asiakastyytyväisyyttä • huolehtii, että organisaatio on antanut riittävän ohjeistuksen asiakasyhteistyön hoitamiseksi • hoitaa asiakaspalvelun toimenkuvansa ja toimeksiannon mukaisesti • osoittaa asiakaspalvelussa vastuullisuutta ja palveluhenkisyttä • noudattaa poikkeustilanteissa annettuja ohjeita rauhallisesti ja määrätietoisesti • käsittelee asiakaspalautteet organisaatiossa sovitulla tavalla • käyttää organisaation laadun ja asiakastyytyväisyyden seurantaan oman työnsä kehittämiseen • hoitaa reklamaatiot organisaatiossa sovitulla tavalla.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia tehtyjen sopimusten mukaisesti	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Sopimusten noudattaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa tehtyjä sopimuksia tarkasti • tekee sopivissa tilanteissa asiakkaan tarpeiden mukaisia ehdotuksia palvelusopimuksen kehittämiseksi organisaation ohjeiden ja omien valtuuksiensa mukaisesti • käyttää tarvittaessa asiantuntijan apua.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia asiakasneuvotteluissa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Kokous- ja neuvottelutaidot	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa yleisiä sekä oman organisaation neuvottelu- ja kokouskäytäntöjä • toimii neuvottelutilanteissa vuorovaikutteisesti kaikkien neuvottelun osapuolten oikeuksia kunnioittaen.

Käyttäytyminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> noudattaa toiminnassaan hyviä käytöstapoja ja organisaation ohjeita huolehtii, että oma ulkoasu vastaa organisaation ohjeita.
Tutkinnon suorittaja osaa raportoida palveluista ja kehittää niitä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Raportointi	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> toimii organisaation raportointiprosessien edellyttämällä tavalla käyttää organisaatiossaan käytössä olevia raportointimenetelmiä ja -välineitä laatii raportit omien vastuidensa mukaisesti.
Palveluiden kehittäminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> tulkitsee saatua asiakaspalautetta hoitaa erilaiset asiakaspalautteet organisaation käytäntöjen mukaisesti tekee kehittämisehdotuksia toimintaan saatujen palautteiden perusteella hoitaa reklamaatiot viipymättä organisaation käytäntöjen mukaisesti osallistuu oman tehtävänkuvansa mukaisesti palvelutoiminnan kehittämiseen.
Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia turvallisuudesta	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Turvallisuudesta huolehtiminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> huomioi liike- ja ammattisalaisuutta koskevat tietoturvalistekijät sekä salassapitovelvoitteet ylläpitää ja kehittää oman tehtävänkuvansa mukaisesti työympäristönsä turvallisuutta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitaessaan asiakasyhteistyöhön liittyvää yhteydenpitoa, neuvotteluja, raportointia ja palvelujen kehittämistehtäviä.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla. Dokumentit voivat liittyä esimerkiksi asiakaspalautteen käsittelyyn, reklamaatioiden hoitamiseen tai raportointiin. Arvioituina dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

3.6 Puhelinvaihteen hoitaminen (Ryhmä 2: valinnainen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa puhelinvaihteen asiakaspalvelun.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaspalvelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa puhelinvaihteen hoidossa organisaation määräyksiä ja ohjeita ottaen toiminnassaan huomioon siihen liittyvät vastuut • hoitaa puhelinvaihteen hoitoon liittyvän asiakaspalvelun asiakaspalveluhenkisesti ja organisaation ohjeiden mukaisesti • toimii puhelinvaihteessa vuorovaikutteisesti ja hyvän puhelinviestinnän periaatteiden mukaisesti • käyttää asiantuntevasti puhelinvaihteessa tarvittavaa puhelintekniikkaa • viestii sähköpostilla oikeakielisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi puhelinvaihdetyöhön liittyvissä tilanteissa • tuntee organisaation toiminnan, toimipisteet ja -tilat työssä tarvittavalla tasolla • ohjaa puhelut organisaation osoittamille vastuhenkilöille sovittujen toimintaohjeiden mukaisesti • hoitaa asiakaslähtöisesti ja organisaation ohjeiden mukaisesti puhelinpalvelun haastavat palvelutilanteet • ottaa työssään huomioon yritysten ja asiakkaiden monikulttuurisuudesta johtuvat haasteet • palvelee asiakkaita sujuvasti suomeksi, ruotsiksi tai organisaation työkielellä sekä opastaa asiakasta eteenpäin toisella kotimaisella kielellä ja vähintään yhdellä muulla asiakaspalvelun kannalta tärkeällä kielellä • kääntyy tarvittaessa asiantuntijoiden puoleen.
Tutkinnon suorittaja osaa hallita puhelinvaihteen teknisen hoitamisen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Puhelinvaihteen tekninen hoitaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • käyttää työpisteensä puhelinvaihdetekniikkaa ja -ohjelmistoja oikein, monipuolisesti ja tehokkaasti

	<ul style="list-style-type: none"> • työskentelee puhelinvaihteessa voimassa olevien säädösten ja ohjeiden sekä yleisten toimintaperiaatteiden mukaisesti • raportoi puhelinvaihteen toiminnasta sovittujen mallien ja mittarien mukaisesti • neuvoo organisaation henkilökuntaa puhelinvaihteen toimintaan liittyvissä asioissa oman toimenkuvansa mukaisesti • kääntyy tarvittaessa asiantuntijoiden puoleen.
Turvallisuus	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii puhelinvaihteenhoitoa koskevien turvallisuusohjeiden mukaisesti • toimii mahdollisissa poikkeustilanteissa niitä koskevien ohjeiden mukaisesti • kirjaa häiriöpuheluiden tunnistetiedot ohjeiden mukaisesti • toimii hätäpoistumistilanteissa ohjeiden ja vastuidensa mukaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa ylläpitää omaa työhyvinvointiaan ja kehittää työtään.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Työhyvinvoinnin ylläpitäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • säätää oman työpisteensä välineet ergonomisesti oikein • pitää asianmukaiset tauot • huoltaa määrätietoisesti ääntään ja puhetekniikkaansa • tekee aloitteita työhyvinvoinnin ja ergonomian parantamiseksi • tekee työtä, työvälineitä ja toimintatapoja koskevia kehitysehdoituksia • kääntyy tarvittaessa asiantuntijoiden puoleen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitaessaan puhelinvaihdetta.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana mahdollisesti syntyneillä dokumenteilla. Dokumentit voivat liittyä esimerkiksi puhelinvaihteen käytön tai käyttäjien ohjeistukseen. Arvioituina dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

3.7 Kokoustilojen audiovisuaalisten ja tietoteknisten laitteiden sekä ohjelmien käyttö ja opastus (Ryhmä 2: valinnainen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa käyttää kokoustilojen audiovisuaalisia laitteita	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Audiovisuaalisten laitteiden käyttö	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kytkee dataprojektorin käyttökuntoon • laittaa äänentoistojärjestelmän käyttökuntoon • kytkee television ja siihen liittyvät oheislaitteet • käyttää muita kokoustilassa tarvittavia audiovisuaalisia laitteita asiakkaan tarpeiden mukaan • selvittää asiakkaalle tarvittaessa kokoustilojen laitteiden tekniset ja toiminnalliset rajoitukset • huolehtii laitteiden toimintakunnosta ja päivittämisestä • osallistuu organisaation käytössä olevien audiovisuaalisten laitteiden käytön asiantuntijana kokoustilojen käyttöä koskevien ohjeiden laadintaan • opastaa asiakkaita laitteiden käytössä sujuvasti suomeksi tai ruotsiksi sekä yhdellä muulla asiakaspalvelun kannalta tärkeällä kielellä ja opastaa asiakasta eteenpäin toisella kotimaisella kielellä • järjestää tarvittaessa laitteille huollon oman organisaation määräysten tai ohjeiden mukaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa käyttää kokoustilaan liittyviä tietoteknisiä laitteita.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Tietoteknisten laitteiden käyttö ja ylläpito	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kytkee oikea-aikaisesti kokoustilojen tietokoneet ja muut tietotekniset laitteet käyttökuntoon • käyttää ja säilyttää ulkoisia muistilaitteita ohjeiden mukaisesti • kytkee tietokoneeseen käytössä olevat audiovisuaaliset laitteet ja avustaa asiakasta niiden käytössä • pitää tulostimen tarvikkeineen toimintakuntoisena • selvittää asiakkaalle tarvittaessa tietoteknisten laitteiden tekniset ja toiminnalliset rajoitukset • pitää huolta kokoustilojen tietoteknisten laitteiden toimintakunnosta ja järjestää tarvittaessa huollon organisaation määräysten tai ohjeiden mukaisesti • pitää huolta kokoustilojen laitteiden teknisestä turvallisuudesta.

Tutkinnon suorittaja osaa käyttää kokoustilän tietoteknisiä ohjelmia	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Tietoteknisten ohjelmien käyttö	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • käyttää sujuvasti kokoustilassa olevien laitteiden esitysgrafiikka-, tekstinkäsittely- ja taulukkolaskentaohjelmia sekä muita kokoustilassa olevien laitteiden tarvitsemia ohjelmia • hallitsee käytössään olevan työaseman käyttöjärjestelmän • käyttää asiakkaan tarpeiden mukaan kokoustilän äänentoisto- sekä multimediatoisto-ohjelmia • opastaa asiakaslähtöisesti neuvotteluohjelman käytössä • selvittää asiakkaalle tarvittaessa ohjelmistojen tekniset ja toiminnalliset rajoitukset • kääntyy vika- ja ongelmatilanteissa mahdollisimman nopeasti asiantuntijoiden puoleen.
Tutkinnon suorittaja osaa opastaa kokoustilaan liittyvien audiovisuaalisten ja tietoteknisten laitteiden sekä ohjelmistojen käytössä	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Laitteiden ja ohjelmistojen käyttö	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • opastaa asiakasta kokoustilassa olevien ja laitteiden käytössä sekä yleisimpien ohjelmien perustoiminnoissa • opastaa yleisimpien laitteiden, ohjelmistojen ja tiedostomuotojen yhteensopivuudessa • antaa ennakkoon asiakkaalle tämän tarvitsemat tiedot kokoustilassa käytössä olevista laitteista, ohjelmista sekä niiden mahdollisesta yhteensopivuudesta asiakkaan laitteiden kanssa • kertoo asiakkaalle kokoustilän luvallisista kytkennöistä • muistuttaa asiakasta tietoturvallisuuden huomioonottamisesta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisensa opastaessaan kokoustilän asiakkaita sen audiovisuaalisten ja tietoteknisten laitteiden sekä ohjelmistojen käytössä sekä tehdessään muita laitteiden ja ohjelmistojen ylläpitoon liittyviä tehtäviä.

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

Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla. Dokumentti voi olla esimerkiksi kokoustilän audiovisuaalisten laitteiden käyttöohje. Arvioituina dokumentti tai dokumentit muodostavat osan arviointiaineistosta.

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

3.8 Vartijan ammattitutkinnon osa: Vartijan työn perusteet (Ryhmä 2: valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja voi sisällyttää tutkinnon valinnaiseksi osaksi vartijan ammattitutkinnon osan Vartijan työn perusteet. Todistuksen tämän tutkinnon osan suorittamisesta antaa turvallisuusalan tutkintotoimikunta. Virastomestarin tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi virastomestarin ammattitutkintoa todistuksen perusteella.

3.9 Vartijan ammattitutkinnon osa: Vartijan peruskurssi (Ryhmä 2: valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja voi sisällyttää tutkinnon valinnaiseksi osaksi vartijan ammattitutkinnon osan Vartijan peruskurssi. Todistuksen tämän tutkinnon osa suorittamisesta antaa turvallisuusalan tutkintotoimikunta. Virastomestarin tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi virastomestarin ammattitutkintoa todistuksen perusteella.

3.10 Vartijan ammattitutkinnon osa: Järjestyksenvalvonta (Ryhmä 2: valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja voi sisällyttää tutkinnon valinnaiseksi osaksi vartijan ammattitutkinnon osan Järjestyksenvalvonta. Todistuksen tämän tutkinnon osa suorittamisesta antaa turvallisuusalan tutkintotoimikunta. Virastomestarin tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi virastomestarin ammattitutkintoa todistuksen perusteella.



Painettu
ISBN 978-952-13-4744-3
ISSN 1798-887X

Verkkojulkaisu
ISBN 978-952-13-4745-0
ISSN 1798-8888

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
www.oph.fi
www.oph.fi/nayttotutkinnot
www.oph.fi/nayttotutkintojen_perusteet