



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

HIUSALAN AMMATTITUTKINTO 2012

Määräys 12/011/2012

Määräykset ja ohjeet 2012:7

Näyttötutkinnon perusteet

HIUSALAN AMMATTITUTKINTO 2012

Määräys 12/011/2012

© Opetushallitus ja tekijät

Määräykset ja ohjeet 2012:7

ISBN 978-952-13-5098-6 (nid.)

ISBN 978-952-13-5099-3 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-887X (painettu)

ISSN 1798-8888 (verkkójulkaisu)

Taitto: Edita Prima Oy

www.oph.fi/julkaisut

Kopijyvä Oy, Espoo 2012



14.3.2012

12/011/2012

Voimassaoloaika: 1.6.2012 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen perustuu:

L 631/98, 13 § 2 mom

Kumoo Opetushallituksen määräyksen

18.11.2002 nro 60/011/2002

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

-

HIUSALAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt hiusalan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.6.2012 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden 18.11.2002 nro 60/011/2002 mukaisesti 31.5.2014 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


Aulis Pitkälä

Opetusneuvos


Anne Mårtensson

LIITE

Hiusalan ammattitutkinto 2012

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	10
2	Hiusalan ammattitutkinnon muodostuminen	11
2.1	Hiusalan ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen	11
2.2	Tutkinnon osat ja tutkinnon muodostuminen	11
3	Hiusalan ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet	13
A.	Pakolliset tutkinnon osat	14
3.1	Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen.....	14
	Ammattitaitovaatimukset	14
	Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)	14
	Ammattitaidon osoittamistavat	16
3.2	Hiusalan palveluympäristöissä toimiminen.....	17
	Ammattitaitovaatimukset	17
	Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)	17
	Ammattitaidon osoittamistavat	19
B.	Valinnaiset tutkinnon osat.....	20
3.3	Hiusalan tilaustyön toteuttaminen	20
	Ammattitaitovaatimukset	20
	Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)	20
	Ammattitaidon osoittamistavat	22
3.4	Hiusalan yritystoiminnan ja asiakkuuksien kehittäminen	23
	Ammattitaitovaatimukset	23
	Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)	23
	Ammattitaidon osoittamistavat	25
3.5	Hiusalan tuote-esittelijänä tai myyntityössä toimiminen.....	25
	Ammattitaitovaatimukset	25
	Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)	25
	Ammattitaidon osoittamistavat	27

3.6	Hiusalan kilpailijana toimiminen	27
	Ammattitaitovaatimukset	28
	Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)	28
	Ammattitaidon osoittamistavat	28
LIITE	Hiusalan ammattitutkinnon suorittaneen työn kuvaus	30

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 määrätyt 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 ar-

viointia 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

Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen sekä tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta.

Henkilökohtaistamisessa tulee ottaa huomioon ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain (L 952/2011) 11 §:n säännökset opiskelijan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Opetushallitus on antanut henkilökohtaistamista koskevan erillisen määräyksen (43/011/2006).

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 mukaisena määräaikana pyytää arvioinnin oikaisua tutkintotoimikunnalta, jonka toimialaan ja -alueeseen kyseessä oleva tutkinto kuuluu. Kirjallinen oikaisuopyyntö 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.

Näyttötutkintoon valmistavassa koulutuksessa tulee ottaa huomioon ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain L 952/2011 §:ien 11, 13, 13 a ja 16 säännökset.

2 Hiusalan ammattitutkinnon muodostuminen

Hiusalan ammattitutkinnon perusteissa ammattitaitovaatimukset on määritelty siten, että henkilö, jolla on alan peruskoulutus tai sitä vastaavat tiedot ja taidot sekä lisäksi täydentäviä sekä syventäviä opintoja ja työkokemusta, pystyy todennäköisesti suoriutumaan ko. ammattitutkinnosta.

2.1 Hiusalan ammattitutkinnossa osoitettava osaaminen

Hiusalan ammattitutkinnon suorittaja osoittaa alan ammattityöntekijältä edellytettävän ammattitaidon ja osaamisen hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisessa ja hiusalan palveluympäristöissä toimimisessa. Valinnaisten tutkinnon osien avulla tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa hiusalan tilaustyön, kehittää hiusalan yritystoimintaa ja asiakkuuksia, toimia hiusalan tuote-esittelijänä tai myyntityössä tai toimia hiusalan kilpailijana. Tutkinnon suorittaja voi halutessaan valita toiseksi valinnaiseksi tutkinnon osaksi tutkinnon osan valitsemastaan ammattitai erikoisammattitutkinnosta.

2.2 Tutkinnon osat ja tutkinnon muodostuminen

Tutkinnon suorittaminen edellyttää kahden pakollisen ja vähintään kahden valinnaisen tutkinnon osan suorittamista.

Taulukko 1. Hiusalan ammattitutkinnon osat.

Hiusalan ammattitutkinto
A Pakolliset tutkinnon osat
3.1 Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen
3.2 Hiusalan palveluympäristöissä toimiminen
B Valinnaiset tutkinnon osat, joista on valittava 2 osaa
3.3 Hiusalan tilaustyön toteuttaminen
3.4 Hiusalan yritystoiminnan ja asiakkuuksien kehittäminen
3.5 Hiusalan tuote-esittelijänä tai myyntityössä toimiminen
3.6 Hiusalan kilpailijana toimiminen
3.7 Valinnainen tutkinnon osa toisesta ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta

Hiusalan ammattitutkintoon voidaan sisällyttää yksi tutkinnon osa jostain ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta. Todistuksen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina ko. tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta, ja hiusalan tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi hiusalan ammattitutkintoa todistuksen perusteella.

3 Hiusalan ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan tutkintotoimikunnan hyväksymän hiusalan ammattitutkinnon järjestämissuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa aidossa toiminnassa, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteiden edellyttämän ammatillisen osaamisen.

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.

Arvioijat, jotka on perehdytetty arviointitehtävään, arvioivat tutkinnon suorittajan ammattitaidon tutkintotilaisuuksissa. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. Arvioijat arvioivat ja dokumentoivat tutkinnon suorittajan osoittaman osaamisen tutkinnon ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti. Tutkinnon suorittajalle annettava palaute arvioinnista on osa hyvää arviointiprosessia. Palaute voidaan antaa tutkinnon suorittajalle esimerkiksi arviointiesityksen tekemisen jälkeen.

Tutkinnon suorittajalle voidaan antaa mahdollisuus täydentää tutkintosuorituksiaan suullisesti. Arvioijat kirjaavat keskustelun aikana tehdyt havainnot arviointilomakkeeseen. Näin varmistetaan tutkintosuoritusten kattavuus ja arvioinnin luotettavuus. Tämä mahdollisuus voidaan järjestää tutkinnon osan suorittamisen yhteydessä tai sitten kun kaikki tutkinnon osien suoritukset on tehty.

Hiusalan ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Kolmikantainen arvioijaryhmä tekee tutkinnon osan kirjallisen arviointiesityksen tutkintotoimikunnalle sen jälkeen, kun tutkintosuoritukset on tehty kattavasti, luotettavasti ja tutkinnon perusteiden mukaisesti. Kolmikantaisen arvioijaryhmän jäsenet edustavat työnantajia, työntekijöitä ja opettajia.

A. Pakolliset tutkinnon osat

3.1 Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden
- toimia hiusalan asiakaspalvelutyössä.

Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiakkaalle hiuspalvelukokonaisuuden.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiuspalvelukokonaisuuden määrittely	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• ottaa huomioon eri mahdollisuudet yhdistää yrityksen palveluja asiakkaan tarpeisiin soveltuvaksi esteettiseksi hiuspalvelukokonaisuudeksi• tarjoaa aktiivisesti asiakkaan tarpeiden mukaisia toteutusratkaisuja hiusten käsittelyyn• käyttää visuaalisia apukeinoja vuorovaikutuksen tukena työn lopputuloksen havainnollistamisessa asiakkaalle• arvioi hiuspalvelukokonaisuuteen kuuluvan liiketyölle tyypillisen ajan• hinnoittelee hiuspalvelukokonaisuuden kilpailukykyiseksi erottelemalla todelliset työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet.
Hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelu	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• suunnittelee asiakkaalle soveltuvan hiuspalvelukokonaisuuden perehtymällä huolellisesti asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin hiusten käsittelystä ja muotoilusta kuten värjäyksestä, permanentista, hoitotarpeesta, leikkaamisesta tai kampaamisesta• valitsee hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamiseksi tarkoituksenmukaiset tuotteet ottaen huomioon hiuspohjan ja hiusten rakenteeseen sekä ominaisuuksiin liittyvät tekijät• hyödyntää aikaisempaa kokemustaan hiusalalta soveltaen työssään tietoja ajankohtaisesta muodista asiakkaan tyyliin ja muotoihin sopivaksi• hankkii uutta tietoa hiuspalvelukokonaisuuden suunnittelun tueksi kansallisista tai kansainvälisistä lähteistä hyödyntäen median tai viestintäteknologian mahdollisuuksia

	<ul style="list-style-type: none"> • tekee hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamista tukevia asiakaslähtöisiä ratkaisuja ottaen huomioon ajankäytön ja kustannusten vaikutuksen • ottaa huomioon asiakkaan kauneuskäsityksen mukaiset esteettiset tekijät hiusten muotoilussa • arvioi tuotteiden sopivuutta asiakkaalle ja käyttötarkoitukseen hyödyntämällä tuotteen INCI-nimikkeistöä • soveltaa käytäntöön hiusalalan maahantuojien tai tavarantoimittajien tietoja tuotteista, laitteista ja välineistä ja niiden käyttöturvallisuudesta.
<p>Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa asiakkaalle suunnitelman mukaisen hiuspalvelukokonaisuuden yhdistäen erilaisia hiusten tai hiuspohjan käsittely- ja muotoilumahdollisuuksia, kuten värjäämistä, permanenttaamista, leikkaamista, kampaamista tai kosmeettisia hoitoja • käyttää työssään tarkoituksenmukaisia hiusalalan tuotteita, välineitä ja laitteita ammattimaisesti ja turvallisesti • kertoo asiakkaalle työn eri vaiheisiin liittyvät ratkaisut ja niiden vaikutukset hiuksiin ja hiuspohjaan • selvittää työn eri vaiheissa asiakkaan toiveita ja muuttaa tai korjaa työsuunnitelmaa tarvittaessa asiakasta tyydyttävällä tavalla • tekee hiusalalan asiakastyötä kannattavasti arvioiden hiuspalvelukokonaisuuden toteuttamisen kustannustehokkuutta • kehittää kädentaitojaan soveltamalla työhön erilaisia menetelmiä ja tekniikoita monipuolisesti • työskentelee liiketyömäisessä aikataulussa seuraten ajankäyttöään ja jakamalla oman ajankäyttönsä tehokkaasti työn eri osa-alueille • työskentelee ergonomian vaatimusten mukaisesti hiusalalan asiakastyössä • toimii työssään hiusalalan työturvallisuuteen liittyvien ohjeiden mukaan • huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja turvallisuudesta palvelun aikana • viimeistelee työn ammattimaisesti, esteettisesti ja siististi käyttäen tarkoituksenmukaisia välineitä ja tuotteita • arvioi hiuspalvelukokonaisuuden toteutusta ja lopputulosta suhteessa työhön käyttämäänsä aikaan, menetelmiin, teknisiin ratkaisuihin ja tavoitteisiin • määrittelee ammattitaitonsa kehittämiskohteita ja -mahdollisuuksia • arvioi työtapoja ekologisen ja kestävän kehityksen näkökulmasta.

Tutkinnon suorittaja osaa toimia hiusalan asiakaspalvelutyössä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakaspalvelu- ja viestintätilanteissa toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee vastuullisesti hiusalan ammattietiikan ja hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti • palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen • toimii asiallisesti eri kulttuureja tai kielitaustoja edustavien asiakkaiden kanssa • viestii asiakkaiden tai työyhteisön jäsenten kanssa vuorovaikutteisesti suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä • huolehtii palveluympäristön viihtyvyydestä, siisteydestä ja järjestyksestä • ohjaa asiakasta asiantuntevasti ja kuluttajansuojan mukaisesti hiusten käsittelyssä ja tuotteiden käytössä • arvioi työn lopputulosta keskustellen asiakkaan kanssa hiusten jatkokäsittelymahdollisuuksista ja lisäpalveluista.
Asiakashallinnasta huolehtiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • käyttää työssään yrityksen asiakashallintajärjestelmiä itsenäisesti • hyödyntää asiakashallintajärjestelmästä hankkimaansa tietoa asiakaspalvelutilanteissa • toimii huolellisesti asiakastietojen yksityisyyttä ja tietosuojaa koskevien ohjeiden mukaisesti • avaa tai sulkee palvelu- tai kassapisteen huolehtimalla siihen liittyvät toimenpiteet vastuullisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Hiuspalvelukokonaisuuden toteuttaminen -tutkinnon osan ammattitaito osoitetaan ja arvioidaan työelämän todellisissa tehtävissä ja asiakaspalvelutilanteissa hiusalan toimintaympäristössä, kuten parturi-kampaamossa, hiusalan messuilla tai tapahtumissa, koulutus- tai näytösympäristössä, kilpailuissa tai asiakastilaisuuksissa.

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa suunnitellen ja toteuttaen hiuspalvelukokonaisuuden (yhden tai useamman), jossa asiakastyötä tehdään hiusalan ammattilaisena. Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat siitä kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana mahdollisesti syntyvillä dokumenteilla, kuten työn suunnitteluun liittyvillä aineistoilla. Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista lausunnoista, arvioituista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista.

3.2 Hiusalan palveluympäristössä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- kehittää hiusalan asiakaspalvelua
- kehittää hiusalan toimintaa.

Arviointi (arviointin kohteet ja kriteerit)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa kehittää hiusalan asiakaspalvelua.	
Arviointin kohteet	Arviointin kriteerit
Hiusalan asiakaspalvelun kehittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii hiusalan asiakaspalvelutyössä asiakaslähtöisesti ja asiantuntevasti • markkinoi luontevasti oman ammattitaitonsa vahvoja osaamisalueita tai erikoisosaamista asiakastilanteissa • tekee monialaista yhteistyötä palvelun suunnittelussa tai toteutuksessa • ohjaa asiakkaan tarvittaessa oikealle asiantuntijalle • toteuttaa tuotteiden tai palveluiden myynnin edistämistä hyödyntäen mediaosaamista markkinointitoimenpiteissä ja osallistumalla valtuuksiensa mukaisesti hinnoitteluun, hinnaston laatimiseen sekä tuotteiden, palvelukokonaisuuksien tai lisäpalvelujen myynninedistämiseen • seuraa ja ennakoii hiusalan trendejä ja kuluttajakäyttäytymisen suuntauksia hyödyntäen tietojaan hiusalan myynti- ja palvelutyössä • käyttää asiakaslähtöistä markkinointikieltä myynti- ja palvelutilanteissa • toimii työtä koskevien säädösten ja ohjeiden mukaisesti.

<p>Ainesosa- ja tuotetuntemuksen hyödyntäminen hiusalan työssä</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hyödyntää työssään laajasti tietoja hiusalalla käytettävien tuotteiden ainesosista ja niiden vaikutuksista käyttäen tietolähteenä alansa kansallisia ja kansainvälisiä tietolähteitä • esittelee asiakkaalle myyntitilanteessa asiakkaan tarpeisiin ja hiusten laatuun soveltuvia vaihtoehtoisia hiusalan tuotteita • selvittää tuotteiden sopivuuden asiakkaalle yliherkkyyden tai allergian osalta hyödyntäen INCI-nimikkeistöä • ohjaa asiakasta tuotteiden ominaisuuksiin ja käyttöön liittyvissä asioissa • mahdollistaa asiakkaalle hintojen vertailun esittämällä selkeästi tuotteiden hintaerot • ohjeistaa asiakasta tuotteiden turvalliseen käyttöön kotona.
<p>Kuluttajaosaaminen hiusalan asiakastyössä</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • erottaa tuotteen pakkausmerkinnöistä tai käyttöohjeista löytyvien markkinoitiväittämien todenperäisyyden suhteessa INCI-luettelon sisältämien ainesosien lainvoimaisiin vaikutuksiin • toimii työssä noudattaen voimassa olevia säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita, kuten kuluttajansuojasta, kosmetiikasta, kulutustavaroiden ja -palvelusten turvallisuudesta annettavista tiedoista ja elinkeinotoiminnan menettelystä annettuja säädöksiä • toimii hiusalan eettisten periaatteiden mukaisesti ottaen huomioon asiakkaan oikeuden yksityisyyteen ja tasa-arvoiseen kohteluun • toimii asiakaspalvelua koskevien toimintaperiaatteiden ja ohjeiden mukaisesti, kuten ottaa huomioon asiakastietoihin liittyvät tietosuojavaatimukset tai mahdollisten virhevastuu-, korvaus- tai oikaisutilanteiden käsittelyä koskevat ohjeet • toimii hiusalan tuotteiden ja palvelujen hintojen ilmoittamista koskevien velvoitteiden mukaisesti.
<p>Tutkinnon suorittaja osaa kehittää hiusalan toimintaa.</p>	
<p>Arvioinnin kohteet</p>	<p>Arvioinnin kriteerit</p>
<p>Hiusalan työympäristön ja toiminnan kehittäminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • osallistuu rakentavalla tavalla työyhteisön toimintaan ja päätöksentekoon vastuutehtävänsä, oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaisesti • jakaa ammatillista osaamista toimimalla työparina, ohjaajana ja havainnollistajana tai toimimalla alan ohjaus-, neuvonta- ja perehdytystehtävissä • tekee kehittämis ehdotuksia toimenpiteistä asiakasviihtyvyyden parantamiseksi ja työympäristön hyvinvoinnin ylläpitämiseksi

	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee tai tekee aloitteita ympäristömyönteisistä ja kestäväää kehitystä edistävästä työ- ja toimintatavoista yrityksessä • toimii joustavasti ja ammattimaisesti työyhteisön jäsenten ja muiden toimijatahojen kanssa • noudattaa työelämän keskeisiä pelisääntöjä kuten hiusalan työehtosopimuksen ja työlainsäädännön asettamia vaatimuksia • toimii työ- tai vuokrasopimuksessa sovittujen toimintatapojen mukaisesti • kerää asiakaspalautetta yrityksen asiakashallintajärjestelmän tai muiden sovittujen käytäntöjen mukaisesti hyödyntäen palautteen yrityksen toiminnan tai oman työnsä kehittämisessä • pyytää palautetta työyhteisönsä jäseniltä tai esimieheltä omista vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoistaan sekä ammattitaidostaan • antaa työyhteisössään rakentavaa ammatillista toimintaa edistäväää palautetta • arvioi omaa toimintaansa ja ammattitaitoaan suhteessa yrityksen palvelutarjontaan ja toimintaan.
<p>Turvallinen toiminta työyhteisössä</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii hiusalaa koskevien työsuojelumääräyksien mukaisesti • toimii yrityksen työsuojelutoimintaa koskevien ohjeistusten mukaisesti • huolehtii työympäristöstä ennaltaehkäisten toiminnallaan työhön liittyviä vaaroja tai terveyshaittoja • ottaa työtilanteissa huomioon hiusalaaan liittyvät sähköturvallisuusohjeet • ottaa työtilanteissa huomioon kosmetiikan ja kemikaalien käyttöä koskevat turvallisuusohjeet • edesauttaa toimillaan omaa ja työyhteisönsä työhyvinvointia esimerkiksi avustamalla kollegaa tai opiskelijaa, laatimalla taukoliikuntaohjeet, organisoimalla työpäivää, tekemällä liikkeen ylläpitotoimia tai tasapainottamalla ajanvaraustilannetta • toimii yrityksen arvojen ja työyhteisön sääntöjen mukaisesti edistäen toiminnallaan tasa-arvoisen, positiivisen ja kannustavan työilmapiiriin muodostumista.

Ammattitaidon osoittamistavat

Hiusalan palveluympäristöissä toimiminen -tutkinnon osan ammattitaito osoitetaan ja arvioidaan työelämän todellisissa tehtävissä ja asiakaspalvelutilanteissa hiusalan toimintaympäristössä toimimalla esimerkiksi työntekijänä, toiminnasta tai tehtävästä vastaavana, ammatinharjoittajana, yrittäjänä tai ohjaajana.

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa tekemällä työtä oman vastuualueensa asiakaspalvelutilanteissa esimerkiksi myynti- tai konsultointitehtävissä. Tutkinnon suorittaja osallistuu omien työtehtäviensä mukaisesti esimerkiksi erilaisten myyminenedistämisen- tai asiakastilaisuuksien järjestämiseen ja toteuttamiseen sekä puhelinneuvontaan, ohjaukseen tai perehdytykseen. Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaa- van asetettuja ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat siitä kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana mahdollisesti syntyvillä dokumenteilla, kuten perehdytys-, ohjaus- tai myyntitilanteeseen liittyvillä aineistoilla. Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista lausunnoista, arvioiduista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista.

B. Valinnaiset tutkinnon osat

3.3 Hiusalan tilaustyön toteuttaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- suunnitella hiusalan tilaustyön
- toteuttaa asiakkaalle hiusalan tilaustyön.

Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella hiusalan tilaustyön.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiusalan tilaustyön määrittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • havaitsee erilaisten hiusalan asiakasryhmien palvelutarpeita ja kuluttajakäyttäytymistä • suunnittelee asiakaslähtöisen hiusalan tilaustyön asiakkaan tarpeiden ja kauneuskäsityksen pohjalta • asettaa hiusalan tilaustyölle laadullisia tavoitteita • kartoittaa huolellisesti hiusalan tilaustyön toteutukseen ja käyttöön liittyvät turvallisuusnäkökulmat • määrittelee hiusalan tilaustyössä käytettävät tuotteet, materiaalit, laitteet, välineet, menetelmät ja työhön käytettävän ajan

	<ul style="list-style-type: none"> • kartoittaa hiusalan tilaustyöhön liittyvät mahdolliset yhteistyötahot, kuten maahantuojat ja tavarantoimittajat • ottaa selvää tilaustyöhön liittyvistä materiaaleista, tuotteista, palveluista ja hinnoista hiusalan yhteistyökumppaneilta ottaa huomioon hiusalan tilaustyöhön liittyviä kestävän kehityksen näkökulmia, kuten materiaalien laatu ja kestävyys suhteessa kustannuksiin • tarkentaa hiusalan tilaustyön hinnan realistisesti asiakkaan tarpeiden ja yhteistyökumppaneilta saamiensa tietojen perusteella • arvioi perustellusti käytettävistä materiaaleista, ajasta ja työstä muodostuvat kustannukset erottelemalla todelliset työn, aineiden, arvonlisäveron ja myyntikatteen osuudet • arvioi realistisesti työn toteutuksen ja kustannusarvion kannattavuutta • suosittelee asiakkaalle hiusalan tilaustyön vaihtoehtoisia ratkaisuja hinta-arvioineen.
Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa asiakkaalle hiusalan tilaustyön.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiusalan tilaustyön toteuttaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa hiusalan tilaustyön asiakaslähtöisesti ottamalla huomioon tilaustyön käytännön toteutukseen liittyviä seikkoja, kuten työympäristön, ajankohdan, asiakkaan viihtyvyyden ja hyvinvoinnin • toteuttaa hiusalan tilaustyön ammattitaitoisesti, suunnitelman mukaisesti ja sovitussa ajassa • varmistaa asiakasturvallisuuden hiusalan tilaustyön toteutuksen aikana • toimii joustavasti ja turvallisesti mukauttaen ajankäyttöä ja työjärjestystä tarvittaessa • huomioi tilaustyötä koskevat säädökset, määräykset ja ohjeet, kuten kuluttajansuojasta, kosmetiikasta, kulutustavaroiden ja -palvelusten turvallisuudesta annettavista tiedoista ja elinkeinotoiminnan menettelyistä annetut säädökset • arvioi työtään suhteessa asiakkaalta saatuun palautteeseen • esittää näkemyksiä oman työn laadun kehittämiseksi.

Asiakkaan ohjaaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestii asiakkaan kanssa luontevasti ottamalla huomioon ihmisten erilaiset vuorovaikutustavat • edistää työssään toiminnan jatkuvuutta ja pysyviä asiakassuhteita ohjaamalla asiakasta ammattitaitoisesti • kertoo mahdollisista tilaustyöhön liittyvistä lisä- tai jatkopalveluista antamalla asiakkaalle ohjeita tarvittavien jatkopalveluiden välillä tai yksittäisen palvelukerran jälkeen • suosittelee asiakkaalle palveluun liittyviä ja soveltuvia tuotteita • ohjaa tuotteiden oikeanlaiseen ja turvalliseen käyttöön.
----------------------	---

Ammattitaidon osoittamistavat

Hiusalan tilaustyön toteuttaminen -tutkinnon osan ammattitaito osoitetaan ja arvioidaan työelämän todellisissa tehtävissä ja asiakaspalvelutilanteissa hiusalan toimintaympäristössä, kuten parturi-kampaamossa, hiusalan messuilla tai tapahtumissa, koulutus- tai näytösympäristössä, kilpailuissa tai asiakastilaisuuksissa.

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa asiakastyössä suunnitellen ja toteuttaen asiakkaan tarpeisiin pohjautuvan yhden tai useamman tilaustyön alan erityisosaamiseen tai lisäpalveluihin liittyen. Tilaustyö voi olla esimerkiksi morsius- tai juhlapalvelukokonaisuus, spa-hoidon tai erikoishoidon toteuttaminen, hiustenpidennyksen tekeminen, hiuslisäkkeen tai peruukin tilaus ja muotoilu, kynsien ja ripsien erikoispalvelut osana kokonaisuutta tai muu yrityksen palvelukonseptiin kuuluva tai sitä laajentava palvelu.

Tutkinnon suorittaja hyödyntää ja vertailee työnsä suunnitelmassa ja kustannusarvioissa sidosryhmien tai yhteistyökumppaneiden tarjoamia tuotesarjoja, laitteita ja välineitä. Tilaustyön tilauksen yhteydessä tutkinnon suorittaja esittää asiakkaalle materiaaleihin ja kustannuksiin perustuvia vaihtoehtoisia ratkaisuja. Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan asetettuja ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat siitä kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana mahdollisesti syntyvillä dokumenteilla, kuten työn suunnitteluun liittyvillä aineistoilla. Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista lausunnoista, arvioiduista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista.

3.4 Hiusalan yritystoiminnan ja asiakkuuksien kehittäminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- kehittää hiusalan yrityksen palvelutoimintaa
- kehittää hiusalan asiakkuuksia.

Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa kehittää hiusalan yrityksen palvelutoimintaa.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Palvelutoiminnan kehittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• hakee itsenäisesti tietoa yrityksen tuotteiden tai palveluiden kehittämisen tarpeesta, kuten toimintaympäristönmuutosten, asiakkaiden tarpeiden, kilpailun, yrityksen tai organisaation osaamisen perusteella• hankkii tietoja alan kansainvälisistä lähteistä toisella kotimaisella ja yhdellä vieraalla kielellä• määrittää realistisesti oman toimintaympäristönsä keskeiset kilpailutekijät• neuvottelee yrityksen johdon tai toimijoiden kanssa palvelutoiminnan kehittämisestä, kuten esillepanon tai kampanjan toteuttamisesta• esittää yrityksen johdolle tai toimijoille rakentavasti palvelutoiminnan kehittämiseen liittyviä uudistamishdotuksia, kuten tuotteiden tai hinnaston esillepanoon, palvelutarjonnan kehittämiseen, monipuolistamiseen tai erikoistumiseen liittyviä parannuksia• arvioi realistisesti oman tai yritystoiminnan kannattavuutta eri mittareiden, kuten asiakasmäärän, tuoton, kustannusten, palvelun laadun ja asiakaspalutteen, avulla• määrittelee toiminnan kannalta oleellisen markkinointimateriaalin tarpeen.
Verkostoyhteistyö	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• toimii valtuuksiensa mukaisesti yhteistyössä tilaus-toimitusketjun eri osapuolten kanssa• konsultoi valtuuksiensa mukaan ongelmatilanteissa hiusalan tavarantoimittajia tai viranomaisia• ottaa toiminnassaan ammatillisesti huomioon erilaiset asiakkuudet, kuten palvelun tilaajat, viranomaiset ja yhteistyökumppanit

	<ul style="list-style-type: none"> • toimii luotettavasti noudattaen eri osapuolien kanssa tehtyjä sopimuksia ja säädöksiä • toimii eri osapuolien kanssa sovittujen aikataulujen mukaisesti • hoitaa vastuualueensa tuotelogistiikkaa yrityksen toimintaohjeita noudattaen • tuottaa tai hankkii markkinointimateriaalia ja asiakasinformaatiota käyttäen visuaalisen myyntityön työvälineitä, viestintävälineitä tai teknologiaa • hyödyntää yhteistyökumppaneiden materiaaleja ottaen huomioon niitä koskevan tekijänoikeuden.
Tutkinnon suorittaja osaa kehittää hiusalan asiakkuuksia.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiusalan asiakkuuksien kehittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • huolehtii asianmukaisesti asiakkaille tarkoitetun informaation saatavuudesta • huolehtii asiakasinformaation ajantasaisuudesta • tiedottaa asianmukaisesti toimitusketjuun kuuluville osapuolille havaitsemistaan virheistä • toimii ongelmatilanteissa säännösten ja yrityksen ohjeiden mukaan • tekee säännösten ja yrityksen ohjeiden mukaiset hintamerkinnot • toimii työssään voimassa olevien kuluttajansuojaan, kosmetiikkaan, kulutustavaroiden ja palvelusten turvallisuuteen sekä elinkeinotoiminnan menettelyyn liittyvien säädösten, määräysten ja ohjeiden mukaisesti.
Hiusalan myynnin edistäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii tuoteryhmistä esteettisiä kokonaisuuksia • käyttää esillepanon materiaaleja tarkoituksenmukaisesti • ottaa huomioon tarvikkeiden uusintakäytön esimerkiksi hyödyntäen toimintaympäristön kalusteiden ominaisuuksia • huolehtii esillä olevien tuotteiden riittävydestä menekin tai varastotilanteen mukaan • seuraa ja ylläpitää myymäläilmettä oma-aloitteisesti • tarjoaa aktiivisesti asiakkaan tarpeiden mukaisia hiuspalveluita • markkinoi luontevasti yrityksen palveluja ja erikoisosaamista • toimii hiusalan eettisten ohjeiden mukaisesti markkinoinnissa ja myyntityössä • arvioi kampanjan tai myynnin onnistumista tuloksen perusteella • arvioi kampanjan tai myynnin onnistumiseen vaikuttaneita tekijöitä ja esittää sen pohjalta kampanjan toteuttamista koskevia kehittämissuhteita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Hiusalan yritystoiminnan ja asiakkuuksien kehittäminen -tutkinnon osan ammattitaito osoitetaan ja arvioidaan työelämän todellisissa tehtävissä ja asiakaspalvelutilanteissa hiusalan toimintaympäristössä, kuten parturi-kampaamossa, hiusalan messuilla tai tapahtumissa, koulutus- tai näyttöympäristössä, kilpailuissa tai asiakastilaisuuksissa.

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa tekemällä vastuualueensa mukaisesti myynnin edistämistoimia, kuten tuotteiden esillepanoja ja tilauksia, tai huolehtimalla tuotemyynnistä esimerkiksi kampanjan, tapahtuman, asiakastilaisuuden tai muun vastaavan yhteydessä. Tutkintosuoritukseen kuuluu palveluja yritystoiminnan ja asiakassuhteiden suunniteltua kehittämistä yhteistyössä sidosryhmien tai yrityksen johdon kanssa. Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan asetettuja ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat siitä kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana mahdollisesti syntyvillä dokumenteilla, kuten markkinointiin tai asiakasinformaatioon liittyvillä aineistoilla. Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista lausunnoista, arvioiduista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista.

3.5 Hiusalan tuote-esittelijänä tai myyntityössä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- valmistella myyntitilanteen
- toimia hiusalan myyntityössä esittelijänä.

Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa valmistella myyntitilanteen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiusalan myyntitapahtuman valmistelu	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• toimii yhteistyössä hiusalan sidosryhmien kanssa ottamalla selvää monipuolisesti vastuualueensa tuotteisiin liittyvästä materiaalista tai informaatiosta

	<ul style="list-style-type: none"> • valmistelee myyntiä perehtymällä huolellisesti tuotteisiin, niiden ainesosiin liittyviin tietoihin ja materiaaleihin myyntityön sujuvoittamiseksi • järjestää hiusalan myyntiympäristön kuntoon ottaen huomioon myyntiä edistävän estetiikan • toimii hiusalan myyntitilanteessa myyjän oikeuksia ja velvollisuuksia määrittelevien säädösten ja sopimusten mukaisesti sekä ottaa huomioon kuluttajan oikeudet • huolehtii myyntiympäristön järjestyksestä, siisteydestä ja tuotteiden riittävydestä seuraavan työpäivän tai työvuoron työntekijää varten.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia esittelijänä myyntityössä hiusalalla.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Vuorovaikutus ja esiintyminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • esiintyy myyntityössä luontevasti ja vakuuttavasti ottaen huomioon sanattoman viestinnän vaikutuksen • käyttää tarvittavia äänentoistolaitteita tai oheismateriaaleja luontevasti • pukeutuu toimintaympäristön ohjeiden mukaan ottaen huomioon asiakaspalvelijan ulkoisen olemuksen vaikutuksen myyntitilanteessa • käyttää myyntitilanteessa asiakaslähtöistä kieltä • ottaa myyntitilanteissa huomioon ihmisten erilaiset vuorovaikutustavat • toimii vuorovaikutustilanteissa suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä • toimii myyntitilanteessa tilanneherkästi sopeuttamalla esiintymisensä vaihteleviin asiakastilanteisiin • arvioi ja kehittää myyntityötään vuorovaikutus- ja esiintymistaitojensa osalta saamansa palautteen perusteella.
Tuotemyynnin ammattilaisena toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • myy hiusalan tuotteita hyödyntäen laajasti tuntemustaan tuotesarjoista, tuotteiden käyttötarkoituksesta, koostumuksista, käyttöohjeista ja tavoista • lähestyy asiakkaita myyntitilanteessa oma-aloitteisesti kysymällä opastuksen tarvetta tai tarjoamalla apua tuotevalinnassa tai käytön opastuksessa • kartoittaa asiakkaan tarpeet keskustellen ja valitsee soveltuvia tuotteita huomioiden asiakkaan hiusten ja hiuspohjan laadun sekä tuotteiden käyttötottumukset

	<ul style="list-style-type: none"> • esittelee tuotteiden käyttöä asiakkaille monipuolisesti myyntitilanteissa • perustelee asiakkaille tuotteiden soveltuvuuden ja ominaisuudet hyödyntämällä ainesosatuntemustaan tai INCI-nimikkeistöä • ohjaa asiakasta asiantuntevasti ja kuluttajansuojan mukaisesti tuotteiden turvalliseen käyttöön • toimii myyntitilanteessa vastuullisesti hiusalan etiikan mukaisesti • tekee itsenäisesti myyntitilanteen edellyttämät laskutoimitukset • arvioi myynnin onnistumista tuloksen perusteella • pyrkii aktiivisesti kehittämään myynti- tai esittelytaitojaan.
--	---

Ammattitaidon osoittamistavat

Hiusalan tuote-esittelijänä tai myyntityössä toimiminen -tutkinnon osan ammattitaito osoitetaan ja arvioidaan esittely- tai myyntitehtävissä hiusalan toimintaympäristössä, kuten parturi-kampaamossa, hiusalan messuilla tai tapahtumissa, tavarataloissa, koulutus- tai näytösympäristössä, kilpailuissa tai asiakastilaisuuksissa.

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa tekemällä hiusalan myyntityötä esimerkiksi hiusalan asiantuntijana, myyjänä, tuote-esittelijänä tai konsulenttina. Tutkintosuoritukseen liittyy kyseessä olevien hiusalan tuotteiden kokonaisvaltainen hallinta ja myyntiympäristön ylläpitoon liittyvät toimet. Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan asetettuja ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat tutkinnon suorittajan toimintaa sekä antavat siitä kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana mahdollisesti syntyvillä dokumenteilla, kuten markkinointiin tai asiakasinformaatioon liittyvillä aineistoilla. Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista lausunnoista, arvioiduista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista.

3.6 Hiusalan kilpailijana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- toimia hiusalan kilpailijana.

Arviointi (arvioinnin kohteet ja kriteerit)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia hiusalan kilpailijana.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Hiusalan kilpailuun valmistautuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• määrittelee omat tavoitteensa suhteessa henkilökohtaisiin ammattitaidon kehittämisalueisiin• laatii henkilökohtaisen kilpailu- ja harjoitussuunnitelman• ottaa suunnitelmassa huomioon kilpailun säännöt, ohjeet sekä toimintakulttuurin• suunnittelee kilpailukokonaisuuden hyödyntäen kilpailutyypin visuaalista kieltä sekä taiteellisia ja luovia ammattitaidon osa-alueita• suunnittelee harjoitusaikataulun sekä materiaalin, tuotteiden ja välineiden hyödyntämisen kilpailutyössä• hyödyntää asiantuntijan apua tai toimii yhteistyössä valmentajan kanssa• harjoittelee kilpailuun suunnitelman mukaisesti ja tavoitteellisesti• arvioi kilpailusuorituksen ajankäyttöään realistisesti ja suhteessa edistymiseen• arvioi teknisten ja menetelmällisten taitojensa kehittymistä yhteistyössä valmentajan tai asiantuntijan kanssa• kehittää kilpailutyötään ratkaisemalla tekniikkaongelmia luovasti.
Hiusalan kilpailuun osallistuminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• osallistuu yhteen hiusalan kilpailuun suorittaen hiusalan kilpailutyön sääntöjen ja kilpailun laatukriteerien mukaisesti• toimii kilpailuympäristössä itsenäisesti ja kilpailun sääntöjen mukaisesti• toimii kilpailun toimintaympäristön ohjeiden mukaisesti• arvioi kilpailusuoritukseensa liittyviä tekijöitä ottaen huomioon suorituksestaan saamansa palautteen• esittää kilpailusuoritukseensa liittyviä kehittämisenäkökulmia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Hiusalan kilpailijana toimiminen -tutkinnon osan ammattitaito osoitetaan ja arvioidaan hiusalan kilpailu- ja valmennusympäristössä, kuten parturi-kampaa-mossa, oppilaitoksessa tai valmennusta tarjoavien tahojen tiloissa ja kilpailupaikoilla.

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa laatimalla harjoitussuunnitelman sekä valmistautumalla ja osallistumalla yhteen hiusalan kilpailuun, jossa hän

suorittaa kilpailutyöt sääntöjen mukaisesti. Työtä tehdään suunnitellusti siinä laajuudessa, että osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan asetettuja ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä.

Arvioijat seuraavat tutkinnon suorittajan toimintaa valmistautumisjaksolla, kilpailutilanteessa tai arvioimalla kilpailutyön toteutusta videointien avulla ja keskustellen tutkinnon suorittajan kanssa ja antavat siitä kirjallisen arvion. Tutkinnon suorittaja voi täydentää osaamisensa osoittamista tutkintosuorituksen aikana syntyneillä dokumenteilla, kuten kilpailutyön suunnitteluun tai valmistautumiseen liittyvällä aineistolla. Tutkinnon suorittajan arviointiaineisto muodostuu tutkintotilaisuuksista saaduista lausunnoista, arvioituista täydentävistä dokumenteista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista.

Liite

Hiusalan ammattitutkinnon suorittaneen työn kuvaus

Hiusalan ammattitutkinnossa tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hiusalvelukokonaisuuden toteuttamisessa ja hiusalalan palveluympäristöissä toimimisessa. Valinnaisten tutkinnon osien avulla tutkinnon suorittanut osaa toteuttaa hiusalalan tilaustyön, kehittää hiusalalan yritystoimintaa ja asiakkuuksia, toimia hiusalalan tuote-esittelijänä tai myyntityössä tai toimia hiusalalan kilpailijana. Halutessaan voi tutkinnon suorittaja valita toisen tutkinnon osan jostakin toisesta ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta. Tämä mahdollistaa tutkinnon laajemman valinnaisuuden ja eriytyneemmän osaamisen sekä tutkinnon suorittajan työllistymisen.

Hiusalan ammattitutkinnon suorittanut tekee hiusalalan työtä ammattimaisesti ja asiakaslähtöisesti. Hän suunnittelee ja toteuttaa asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia, joiden tavoitteena on edistää ihmisen kauneutta, terveyttä ja hyvinvointia. Työskentelyssä näkyy harjaantuneisuus kädentaidoissa, asiakaspalvelussa ja monipuolisessa hiusalalan tuotetuntemuksessa. Hän ottaa toiminnassaan huomioon kestäväen kehityksen, asiakasturvallisuuden, ergonomian, estetiikan ja alan eettiset vaatimukset. Tutkinnon suorittanut toimii työssään itsenäisesti, vastuullisesti ja kehittäen jatkuvasti ammattitaitoaan. Tutkinnon suorittanut omaa vastuualueensa toimintaympäristön kehittämiseksi tarvittavat yrittäjyys- ja yhteistyötaidot. Hän kykenee toimimaan erilaisissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa ja uudistumaan omassa työssään.

Tutkinnon suorittaneella on hyvät valmiudet toimia itsenäisenä ammatinharjoittajana, yrittäjänä ja yrityksen työntekijänä. Tutkinnon suorittanut voi työskennellä hius- ja kauneusalan yritysten lisäksi lähialojen kuten palvelu-, sosiaali-, terveys- ja liikunta-alojen yrityksissä tai organisaatioissa hiusalalan tehtävissä. Hiusalan ammattitutkinnon suorittanut voi toimia myös vastuu-, ohjaus-, perehdytys-, koulutus-, myynti- ja konsultointitehtävissä.



Painettu
ISBN 978-952-13-5098-6
ISSN 1798-887X

Verkkopainatus
ISBN 978-952-13-5099-3
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