

Tutkinnon osa: Palvelujen käyttöönotto ja tuki 20ov

 Porvoon ammattiopisto
 Tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto

Ammattitaidon osoittamistavat:
Ammattiosaamisen näyttö

- työprosessin hallinta
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta
- työn perustana olevan tiedon hallinta
- elinikäisen oppimisen avaintaidot

Ammattitaitovaatimukset:

- asentaa ja vakioida työasemalaitteiston, sovellusohjelmat sekä tietoliikenneyhteydet
- tuottaa tietoverkkoon palveluja
- ottaa työasemalla verkkopalveluja käyttöön
- kouluttaa, opastaa ja tukea asiakkaita
- dokumentoida tieto- ja viestintätekniikan laitteen tai järjestelmän käyttöönoton.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit			Arviointi (osaaminen)		Opetuksen toteutuspaikka	Arvioijat
	T1	H2	K3	Näytön arviointi	Muu arviointi		
1. Työprosessin hallinta							
Toteutus	työskentelee suunnitelman mukaan noudattaen työohjeita, työaikoja ja sopimuksia	työskentelee suunnitelman mukaan omatoimisesti ja huolehtii työtehtävistään alusta loppuun ja vastaa omasta työosuudestaan	työskentelee itsenäisesti ja laadukkaasti suunnitelman mukaan	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimisaikapaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
	arvioi työnsä onnistumista saamiensa ohjeiden mukaan	arvioi työnsä onnistumista työn kuluessa ja selviytyy uusista ja muuttuvista tilanteista omaloitteisesti	arvioi itsenäisesti työnsä onnistumista, perustelee arviotaan ja arvioi sekä kehittää työskentelytapojaan ja työympäristöään	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimisaikapaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija

Tutkinnon osa: Palvelujen käyttöönotto ja tuki 20ov

 Porvoon ammattiopisto
 Tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto

Testaus	arvioi työnsä tuloksia laatutavoitteiden pohjalta sekä toimii saamansa palautteen mukaisesti	arvioi työnsä tuloksia laatutavoitteiden pohjalta sekä toimii saamansa palautteen mukaisesti	arvioi itsenäisesti työnsä tuloksia laatutavoitteiden pohjalta ja osana kokonaisuutta sekä toimii saamansa palautteen mukaisesti	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Dokumentointi	dokumentoi työn ja sen tulokset.	dokumentoi suunnitelman, työn ja sen tulokset annettujen ohjeiden mukaisesti.	dokumentoi itsenäisesti suunnitelman, työn ja sen tulokset annettujen ohjeiden mukaisesti.	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	T1	H2	K3	Näytön arviointi	Muu arviointi	Opetuksen toteutuspaikka	Arvioijat
Laitteiston ja ohjelmistojen asentaminen	asentaa ohjeiden mukaisesti työasemalaitteiston, sovellusohjelmat sekä tietoliikenneyhteydetydet	asentaa asiakkaan työtehtäviin soveltuvan työasemalaitteiston, sovellusohjelmat sekä tarvittavat tietoliikenneyhteydetydet	asentaa itsenäisesti asiakkaan työtehtäviin soveltuvan työasemalaitteiston, sovellusohjelmat sekä tarvittavat tietoliikenneyhteydetydet	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Työasemien vakiointi	vakioi työasemat monistamalla mallikoneen monen työaseman ympäristössä	tekee mallikoneen ja vakioi sen avulla työasemat monen työaseman ympäristössä	suunnittelee ja tekee mallikoneen ja vakioi sen avulla työasemat monen työaseman ympäristössä	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Tietoverkko-palvelujen tuottaminen	avustaa tietoverkossa olevien palvelujen ylläpidossa	ylläpitää tietoverkossa olevia palveluja	tuottaa palvelimelle tietoverkon palveluja	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Tietoverkko-palvelujen käyttöönotto	määrittelee ohjeiden mukaisesti palveluita käyttöön asiakkaan työasemalle	määrittelee asiakkaiden pyytämiä palveluita käyttöön työasemille	määrittelee tilanteen mukaisia palveluita käyttöön asiakkaan työasemille	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Asiakaspalvelu-	avustaa käytön tuen	toimii käytön tuen	toimii itsenäisesti	ammattiosa-		työssäoppi-	työpaikkaohjaa-

Tutkinnon osa: Palvelujen käyttöönotto ja tuki 20ov

 Porvoon ammattiopisto
 Tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto

lutehtävissä toimiminen	asiakaspalvelutehtävissä	asiakaspalvelutehtävissä	käytön tuen asiakaspalvelutehtävissä	misen näyttö		mispaikka/oppilaitos	ja ja/tai opettaja ja opiskelija
Palvelupyynnön käsittely	osallistuu asiakkaiden palvelupyynnön käsittelyyn ja dokumentointiin	käsittelee ja dokumentoi asiakkaiden palvelupyynnön	käsittelee itsenäisesti asiakkaiden palvelupyynnön ja dokumentoi ne yrityksen käytänteiden mukaisesti	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Asiakkaan opastaminen	auttaa asiakasta käyttämään työvälineohjelmia, sovellusohjelmia ja tietoverkkopalveluja	auttaa asiakasta käyttämään työvälineohjelmia, sovellusohjelmia ja tietoverkkopalveluja monipuolisesti	auttaa asiakasta tehostamaan toimintaansa hyödyntämällä työväline- ja sovellusohjelmien kehittyneitä ominaisuuksia sekä tietoverkkopalveluja	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Koulutuksen toteuttaminen	avustaa koulutuksen ja opastuksen toteutuksessa	vastaa annettavan koulutuksen ja opastuksen osan toteutuksesta	järjestää itsenäisesti koulutuksen ja opastuksen käyttäjiä	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Käyttöönoton opastaminen	osallistuu asiakkaan opastamiseen laitteiston ja ohjelmistojen käyttöönotossa	opastaa asiakasta laitteistojen ja ohjelmistojen käyttöönotossa	opastaa asiakasta laitteistojen ja ohjelmistojen käyttöönotossa	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Tiedon suojaaminen	suojaa työaseman palomuurin ja virus torjuntaohjelman avulla	suojaa ohjeiden mukaisesti tietoverkossa käsiteltävää tietoa	suojaa itsenäisesti tietoverkon palvelussa käsiteltävää tietoa ottaen huomioon tiedon arkaluonteisuuden	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Varmuuskopiointi	varmuuskopioi tietoja palvelimelta	varmuuskopioi palvelimen tiedot ohjeiden mukaisesti	ylläpitää itsenäisesti palvelimen tietojen varmuuskopiointia organisaation ohjeiden mukaisesti	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Järjestelmän toimivuuden	testaa asentamansa työasemalaitteiston	testaa asentamansa työasemalaitteiston,	testaa itsenäisesti asiakkaan käytäntö-	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija

Tutkinnon osa: Palvelujen käyttöönotto ja tuki 20ov

 Porvoon ammattiopisto
 Tieto- ja viestintäteknikan perustutkinto

varmistaminen	toimivuuden ohjeiden mukaisesti	sovellusohjelmat sekä tietoliikenneyhteydetydet	jen mukaisesti asentamansa työasemalaitteiston, sovellusohjelmat sekä tietoliikenneyhteydetydet			ka/oppilaitos	ja opiskelija
Asennuksen dokumentointi	dokumentoi asentamansa työasemalaitteiston ja sovellusohjelmat	dokumentoi asentamansa työasemalaitteiston ja sovellusohjelmat	dokumentoi itsenäisesti asiakkaan käytäntöjen mukaisesti työasemalaitteiston, sovellusohjelmat sekä tietoliikenneyhteydetydet	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Käyttöohjeiden laatiminen	päivittää käyttöohjeita	laatii tarvittavia käyttöohjeita mallin mukaisesti	laatii asiakkaan toimintaa tukevia käyttöohjeita	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	T1	H2	K3	Näytön arviointi	Muu arviointi	Opetuksen toteutuspaikka	Arvioijat
Mobiilien päätelaitteiden käyttö	arvioi palvelujen saavutettavuutta mobiileilla päätelaitteilla	arvioi palvelujen saavutettavuutta mobiileilla päätelaitteilla	arvioi palvelujen saavutettavuutta mobiileilla päätelaitteilla	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Koulutuksen suunnittelu	osallistuu annettavan koulutuksen ja opastuksen suunnitteluun	suunnittelee annettavan koulutuksen ja opastuksen ohjeiden mukaisesti	suunnittelee asiakkaan tarpeiden mukaisen koulutuksen ja opastuksen	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Työpisteen ergonomiaan opastaminen	avustaa asiakasta käyttämään ergonomisia ratkaisuja työpisteessä	avustaa ja ohjaa asiakasta työpisteen ergonomisten ratkaisujen käyttöönotossa ja käytössä	avustaa ja ohjaa itsenäisesti asiakasta työpisteen ergonomisten ratkaisujen suunnittelussa ja toteutuksessa	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Tietoturvan varmistaminen	toimii tietoturvan edellyttämällä tavalla ymmärtäen tietotur-	toimii tietoturvan edellyttämällä tavalla ymmärtäen tietotur-	toimii tietoturvan edellyttämällä tavalla ymmärtäen tietotur-	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija

Tutkinnon osa: Palvelujen käyttöönotto ja tuki 20ov

 Porvoon ammattiopisto
 Tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto

	van merkityksen organisaation toiminnassa	van merkityksen organisaation toiminnassa	van merkityksen organisaation toiminnassa				
Ongelmien ratkaiseminen	kuvailee laitteistojen ja palveluiden käytössä ilmeneviä ongelmia asiantuntijoille ja palveluntarjoajille	avustaa asiantuntijoita ja palveluntarjoajia laitteistojen ja palveluiden käytössä ilmenevien ongelmien ratkaisemisessa	ratkaisee laitteistojen ja palveluiden käytössä ilmeneviä ongelmia yhteistyössä asiantuntijoiden sekä palveluntarjoajien kanssa	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Käyttöönoton suunnittelu ja dokumentointi	osallistuu tieto- ja viestintätekniikan laitteen tai järjestelmän käyttöönoton suunnitteluun ja dokumentointiin	suunnittelee ja dokumentoi tieto- ja viestintätekniikan laitteen tai järjestelmän käyttöönoton ohjeiden mukaisesti	suunnittelee ja dokumentoi itsenäisesti tieto- ja viestintätekniikan laitteen tai järjestelmän käyttöönoton	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Englanninkielien käyttäminen	tuntee alan keskeisen englanninkielisen terminologian.	hakee työtehtäviinsä liittyvää tietoa englanninkielisistä lähteistä.	hyödyntää englanninkielisiä tietolähteitä työssään.	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
4. Elinikäisen Oppimisen avaintaidot	T1	H2	K3	Näytön arviointi	Muu arviointi	Opetuksen toteutuspaikka	Arvioijat
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	tarvitsee ohjausta ja tukea muuttuvissa tilanteissa ja valintatilanteissa	toimii muuttuvissa ja valintatilanteissa tarkoituksenmukaisesti	toimii itsenäisesti erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti ja löytää toiminnalleen vaihtoehtoisia toimintatapoja	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee tietoa tutuista tietolähteistä	hakee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tietoa eri tietolähteistä	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Vuorovaikutus ja yhteistyö	noudattaa vuorovaikutustilanteisiin an-	toimii tilanteen vaatimalla tavalla omas-	ilmaisee selkeästi kantansa ja tuo ra-	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska-	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja

Tutkinnon osa: Palvelujen käyttöönotto ja tuki 20ov

 Porvoon ammattiopisto
 Tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto

	nettuja ohjeita toimissaan omassa oppimis- tai työyhteisössään	sa oppimis- tai työyhteisössään erilaisissa vuorovaikutustilanteissa	kentavasti esille erilaisia näkökantoja			ka/oppilaitos	ja opiskelija
	toimii tutussa työyhteisössä ja -ryhmässä	toimii työyhteisössä ja -ryhmässä erilaisten ihmisten kanssa	toimii yhteistyökykyisesti työyhteisön ja -ryhmän jäsenenä erilaisten ihmisten kanssa	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Ammattietiikka	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	noudattaa annettuja eettisiä ohjeita	toimii työssään yrityksen tai organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaa ammattiinsa kuuluvaa etiikkaa	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	noudattaa vaitiolovelvollisuutta	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
	noudattaa työtehtävissään tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä	noudattaa työssään tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä	noudattaa kaikessa toiminnassaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien ja tietoturvaohjeiden edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien ja tietoturvaohjeiden edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien ja tietoturvaohjeiden edellyttämällä tavalla	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa työstä annettuja turvallisuusohjeita, ml. tietoturva, eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat	poistaa havaitsemansa ilmeistä vaaraa aiheuttavat viat	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimiska/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija

Tutkinnon osa: Palvelujen käyttöönotto ja tuki 20ov

 Porvoon ammattiopisto
 Tieto- ja viestintätekniikan perustutkinto

	ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle	ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle	ja puutteet ja ilmoittaa niistä työnantajalle				
	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	toimii työympäristön turvallisuusjärjestelmien edellyttämällä tavalla	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija
	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	käyttää turvallisia, sopivasti kuormittavia ja vaihtelevia työmenetelmiä ottaen huomioon ergonomian.	ammattiosaamisen näyttö		työssäoppimispaikka/oppilaitos	työpaikkaohjaaja ja/tai opettaja ja opiskelija