

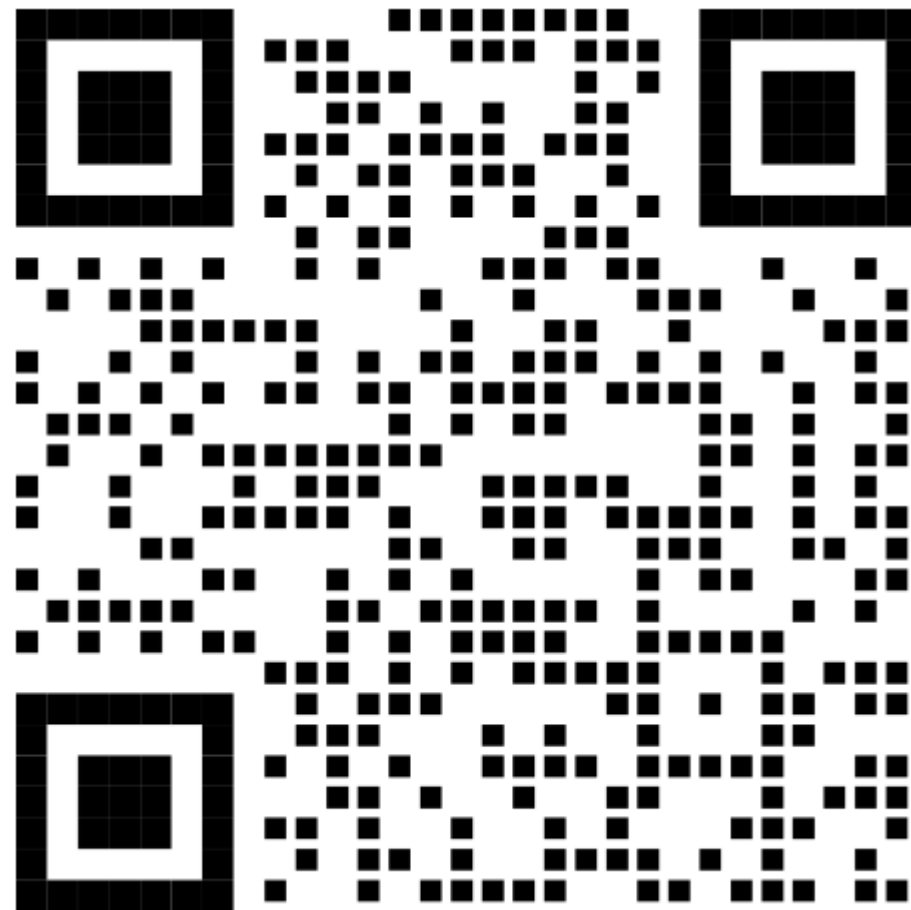
KIMMOKE

Kieli- ja monikulttuurisuusosaamista
koulutukseen ja työelämään

Josefiina Heikkilä, Maria Sarhemiaa,

Eija Kuha, Sisko Brunni

3.9.2026



OSAO



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinvoimakeskus



OULU

KIMMOKE – Kieli- ja monikulttuurisuusosaamista koulutukseen ja työelämään



Hankeaika: 1.8.2025–31.12.2027

Rahoittaja: ESR+-rahoituksen hankkeelle on myöntänyt Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Rahoitusta myös Oulun kaupungilta

Toteuttajat: OSAO ja Oulun yliopisto



Hankkeessa on kaksi kieli- ja monikulttuurisuusosaamisen kehittämiseen liittyvää työpakettia.

Työpaketti 1: Kielitietoisuus- ja monikulttuurisuusosaamisen kehittäminen

- Koulutusmallin kehittäminen
- Työkalupakin kehittäminen
- Työelämäyhteistyö

Työpaketti 2: Oppijan kehittyvän kielitaidon tukeminen

- Viitekehysten ja kuvailutaulukoiden kehittäminen
- ”Osaan tehdä” -taulukko
- Kielitukitiimi

KIMMOKE-hankkeen viitekehykset

Sisko Brunni, Oulun yliopisto

Josefiina Heikkilä, OSAO

OSAO



KIMMOKE



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinvoimakeskus



OULU

Taustaa viitekehysten kokoamiseen

Kokoamisen apuna on käytetty

- Eurooppalaista viitekehystä (EVK 2003. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys.)
- Metropolian Korkeakoulutuksen ammatilliset suomi toisena kielenä -viitekehukset -julkaisua (Johanna Komppa, Tuula Jäppinen, Marja Herva, Taija Hämäläinen 2014)
- OPH:n julkaisemaa Kielitaidon tasojen kuvausasteikkoa, joka suomalainen sovellus EVK:n taitotasokuvaimista
- Muita viitekehymiä



TILANTEET

- **Vuorovaikutus asiakkaan kanssa**
 - asiakkaan kohtaaminen
 - tilauksen vastaanottaminen, erityistoiveiden huomioiminen
 - ruokien tarjoileminen
 - asiakkaan neuvominen ja ohjaaminen
 - suositusten antaminen
 - tuotteista (alkuperä, sisältö) ja vaihtoehdoista kertominen
 - tuotteiden ja palveluiden myyminen
 - palautteen ja keittiön kiitosten vastaanottaminen
 - kassalla toimiminen
 - ristiriitatilanteissa toimiminen (asiakkaan poistaminen ravintolasta)
- **Viranomaisten kanssa toimiminen**
 - erilaiset tarkastukset (alkoholi- ja terveystarkastaja)
 - työsuojelu ja poliisi
 - ruokavirasto
 - työntekijän terveystarkastukset
- **Vuorovaikutus kollegoiden kanssa**
 - päivittäiset tiimipalaverit ja työnjako
 - suulliset ohjeet
 - palautteen vastaanottaminen
 - perehdytys ja perehtyminen
- **Keittiön ja salin välinen viestintä**
 - tilausten vastaanottaminen ja välittäminen keittiölle
 - muutoksista, allergioista ja toiveista kertominen keittiölle
 - salin tilanteesta keskusteleminen
- **Puhelimessa toimiminen**
 - puhelinkeskustelut asiakkaan kanssa (ruokatilaukset ja varaukset)
 - tilaukset (tavarat ja palvelut)
 - radiopuhelinviestintä
 - puhelut hätäkeskukseen

Tässä viitekehyksessä on esitelty alan yleisiä kielenkäyttötilanteita ja -taitoja.

Mukana on joitakin konkreettisia esimerkkejä tilanteista, mutta lukijan tehtäväksi jää soveltaa taidot ja osaaminen kuhunkin ammattinimikkeeseen, työpaikkaan ja työtehtävään sopivaksi. Kaikkia mainittuja taitoja ei tarvita aina, ja joitain taitoja voi myös puuttua.

Tässä viitekehyksessä asiakkaalla tarkoitetaan kaikkia ravintola- ja catering-alan asiakkaita iästä ja toimintaympäristöstä riippumatta.

TAIDOT

PUHUMINEN

- **Osaa keskustella asiakkaan kanssa**
 - hallitsee kohteliaisuusfraasit palvelutilanteissa (esim. toivottaa tervetulleeksi, ohjata pöytään ja kysyä, missä vaiheessa ruokailu on menossa)
 - osaa kertoa annoksista, raaka-aineista ja ravintolan käytänteistä
 - osaa kertoa tuotteiden alkuperästä, sisällöistä ja vaihtoehdoista
 - osaa markkinoida tuotteita ja palveluita
 - osaa kertoa allergeeneista
 - osaa neuvoa ja opastaa asiakasta
 - osaa vastata saatuihin palautteeseen
 - osaa toimia kassalla (tervehtiä, kertoa hinnat jne.)
- **Osaa toimia salin ja keittiön välisissä keskusteluissa**
 - osaa kertoa salin tilanteen (esim. linjaston täydennystarpeet, pöytävarausten peruminen)
 - osaa kertoa keittiön tilanteen asiakkaalle
 - osaa välittää asiakkaan tilaukset, toiveet, allergiat ja kysymykset
- **Osaa toimia puhelimessa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa**
 - osaa vastata asiakkaan kysymyksiin
 - osaa tehdä tarkennuskysymyksiä
- **Osaa ohjata ja perehdyttää uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita**
- **Osaa viestiä viranomaisten kanssa (esim. tarkastukset)**
- **Osaa toimia vapaamuotoisissa keskusteluissa kollegoiden kanssa**
- **Osaa pyytää apua ja hankkia tietoa sekä tehdä tarkennus- ja varmistuskysymyksiä eri tilanteissa**

KUUNTELEMINEN

- **Osaa keskustella asiakkaan kanssa**
 - ymmärtää erilaisia puhetapoja (äänen voimakkuus, sanasto, murre, aksentti)
 - kykenee viestimään myös meluisassa ympäristössä
 - hallitsee palvelutilanteessa käydyn keskustelun
 - ymmärtää asiakkaan tilauksen
 - ymmärtää asiakkaan kysymykset ja toiveet (esim. allergiat, erikoisruokavalio, ainesosat, tuotetiedot, kypsennysmenetelmät ja kypsyyssasteet)
 - ymmärtää annetun palautteen
- **Osaa toimia työyhteisön keskustelutilanteissa**
 - ymmärtää saadut ohjeet, pyynnöt ja kysymykset
 - ymmärtää keittiön antamat tiedot
 - ymmärtää suullisen toimeksiannon sisällön
- **Osaa toimia viranomaisten kanssa käytävissä keskusteluissa**
 - ymmärtää viranomaisten kysymykset, pyynnöt ja ohjeet
- **Osaa toimia puhelinkeskusteluissa**
 - ymmärtää muiden keskustelijoiden viestin (tilaus, kysymykset)
 - ymmärtää myös heikosti kuuluvaa puhetta
- **Ymmärtää täydennyskysymysten viestin**
- **Pystyy seuraamaan useamman äidinkielen puhujan keskustelua**

A1	TASO PUHUMINEN - osaa tervehtiä, kiittää ja hyvästellä asiakastilanteessa - osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin	KUUNTELEMINEN - ymmärtää (avustettuna) asiakkaan tervehdykset ja esittelyn, kun tämä puhuu selkeästi, hitaasti, kuuluvasti ja yleiskielisesti
	- selviää palvelutilanteissa yksinkertaisista, tutuista ja toistuvista keskusteluista - osaa kysyä asiakkaan tiedot - pystyy käsittelemään yksinkertaisia lukuja, lukumääriä, ajan ilmauksia	- ymmärtää tilannesidonnaisia selkokiekisiä ohjeita, pyyntöjä, kieltoja - pystyy seuraamaan yksinkertaisia, hitaasti puhuttuja, yleiskielisiä tilanneyhteyteen liittyviä keskusteluja - ymmärtää selkeästi puhuttua yleiskielistä ja hidasta puhetta
A2.1	TASO PUHUMINEN - kykenee osallistumaan lyhyeen keskusteluun (myös aloittamaan ja lopettamaan sen) palvelutilanteissa, mutta ei pysty ylläpitämään keskustelua - pystyy keskustelemaan toistuvissa tilanteissa, esim. työnjako tai asiakkaan ohjaaminen paikalleen - pystyy vastaamaan yksinkertaisiin, rutiininomaisiin (esim. tuotteita koskeviin) kysymyksiin - pystyy hankkimaan yksinkertaista tietoa kysymällä - osaa esittää anteeksipyyntöä ja reagoida siihen - pystyy osallistumaan tiimipalaveriin ja ilmaisemaan oman mielipiteensä toistuvista ja tutuista asioista yksinkertaisia ilmauksia käyttämällä - osaa kertoa, ettei ymmärtänyt	KUUNTELEMINEN - ymmärtää yksinkertaisten tuttuja aiheita käsittelevien keskustelujen ydinsisällön asiakaspalvelutilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - ymmärtää ohjeiden ja kuulutusten ydinsisällön - ymmärtää hidasta, selkeää, yleiskielistä puhetta
A2.2	TASO PUHUMINEN - osaa kuvailla yksinkertaisesti esim. tuotteiden sisältöjä ja vaihtoehtoja - pystyy kertomaan yksinkertaisesti (myös menneistä) tilanteista, tapahtumista ja kokemuksista, esim. salin puolen tapahtumista ja työvuoron kulusta - pystyy kertomaan yksinkertaisesti ja lyhyesti omaan työhönsä liittyvistä rutiineista ja suunnitelmista - pystyy osallistumaan rutiininomaisiin keskusteluihin ja ylläpitämään niitä esim. asiakaspalvelutilanteissa ja kassalla - pystyy tekemään ehdotuksia ja vastaamaan niihin tutuissa ja toistuvissa asiakaspalvelutilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - pystyy pyytämään ohjeita esim. kollegoilta - pystyy yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa, esim. kertomaan asiakkaalle tilaukseen menevän ajan - pystyy pyytämään toistoa ja tarkennuksia	KUUNTELEMINEN - pystyy seuraamaan selväpiirteisiä keskusteluja asiakaspalvelutilanteissa ja ymmärtämään pääkohdat - pystyy selkeään, yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa - ymmärtää rutiininomaisia ohjeita ja täydennyskysymyksiä tutuissa tilanteissa

Viitekehysten kokoamisen vaiheet

1. Määritellään ala (esim. sosiaali- ja terveysala tai ravintola- ja catering-ala).
2. Määritellään kielellinen osa-alue (esim. suullinen vuorovaikutus – puhuminen) .
-  3. Kartoitetaan sen kielenkäyttötilanteet (esim. vuorovaikutus asiakkaan kanssa – asiakkaan neuvominen ja ohjaaminen).
-  4. Kartoitetaan tilanteissa tarvittavat kielelliset toiminnot (esim. osaa tervehtiä, kysyä vointia, ottaa tilauksia vastaan, esittää tarkentavia kysymyksiä).
5. Kartoitetaan kunkin kielen osa-alueen (yleinen) kielellinen osaaminen kullakin kielen taitotasolla (A1.1–B2.1).
6. Suhteutetaan yleistä osaamista kuvaavat taulukot alan vaatimuksiin. Valitaan ne taulukot, jotka koskevat alalla tarvittavia kielellisiä toimintoja (esim. hoitotoimenpide - kokemuksen kuvaaminen).
7. Täsmennetään alakohtainen kielitaidon kehittymistä kuvaava viitekehys.
-  8. Pyydetään alan opettajilta kommentteja ja tarkennuksia viitekehysten eri osiin.

 = keskustelut alan opettajien kanssa. Alasta riippuen myös työelämän edustajat ja opiskelijat ovat osallistuneet erityisesti vaiheisiin 3 ja 8.

Katsotaan viitekehystä tarkemmin

OSAO



KIMMOKE



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinvoimakeskus



OULU

Sosiaali- ja terveystalan perustutkinto

TILANTEET

Vuorovaikutus asiakkaan kanssa

- päivittäisissä toiminnoissa avustaminen ja ohjaaminen (esim. ruokailu, peseytyminen, hoitotoimenpiteet)
- akuutit hoitotyön tilanteet (esim. hätäpuhelut, turvarannekehälytykset, aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen)
- tulo- ja seuranta haastattelut ja -keskustelut asiakkaan ja läheisen kanssa (esim. toimintakyvyn mittarit, vasu-keskustelut)
- ohjaus ja neuvonta
- asiakaspalvelussa toimiminen (esim. vastaanotto)

Puhelimessa toimiminen (läheiset, palvelut, moniammatilliset tilanteet, kiinteistöhuolto jne.)

Tiedonhankinta

Ryhmätoiminnan ohjaaminen

Viestiminen moniammatillisessa tiimityössä (esim. fysioterapeutti, sairaanhoitaja, lääkäri, muut sote-alan ammattilaiset)

- työnjakotilanteet
- suullinen raportointi ja hoitoneuvottelut
- lääkitykseen liittyvät tilanteet
- konsultoinnit (esim. lääkäri, sairaanhoitaja)
- opiskelijoiden ohjaus ja uusien työntekijöiden perehdytys
- "kahvipöytäkeskustelut"

Ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvät koulutukset, tentit ja näytöt

- opetus- ja ohjevideot ja -webinaarit

Yleiset kuulutukset

Laitteiden antamat sanalliset viestit

- Tässä viitekehyksessä on esitelty alan yleisiä kielenkäyttötilanteita ja -taitoja.
- Mukana on joitakin konkreettisia esimerkkejä tilanteista, mutta lukijan tehtäväksi jää soveltaa taidot ja osaaminen kuhunkin ammattinimikkeeseen, työpaikkaan ja työtehtävään sopivaksi.
- Kaikkia mainittuja taitoja ei tarvita aina, ja joitain taitoja voi myös puuttua.
- Tässä viitekehyksessä asiakkaalla tarkoitetaan kaikkia ravintola- ja catering-alan sekä sosiaali- ja terveystalan asiakkaita iästä ja toimintaympäristöstä riippumatta.

Ravintola- ja catering-alan perustutkinto

TILANTEET

• Vuorovaikutus asiakkaan kanssa

- asiakkaan kohtaaminen
- tilauksen vastaanottaminen, erityistoiveiden huomioiminen
- ruokien tarjoileminen
- asiakkaan neuvominen ja ohjaaminen
- suositusten antaminen
- tuotteista (alkuperä, sisältö) ja vaihtoehtoista kertominen
- tuotteiden ja palveluiden myyminen
- palautteen ja keittiön kiitosten vastaanottaminen
- kassalla toimiminen
- ristiriitatilanteissa toimiminen (asiakkaan poistaminen ravintolasta)

• Viranomaisten kanssa toimiminen

- erilaiset tarkastukset (alkoholi- ja terveystarkastaja)
- työsuojelu ja poliisi
- ruokavirasto
- työntekijän terveystarkastukset

• Vuorovaikutus kollegoiden kanssa

- päivittäiset tiimipalaverit ja työnjako
- suulliset ohjeet
- palautteen vastaanottaminen
- perehdytys ja perehtyminen

• Keittiön ja salin välinen viestintä

- tilausten vastaanottaminen ja välittäminen keittiölle
- muutoksista, allergioista ja toiveista kertominen keittiölle
- salin tilanteesta keskusteleminen

• Puhelimessa toimiminen

- puhelinkeskustelut asiakkaan kanssa (ruokatilaukset ja varaukset)
- tilaukset (tavarat ja palvelut)
- radiopuhelinviestintä
- puhelut hätäkeskukseen

Kaikki viitekehykset löydät täältä:



[KIMMOKE | OSAO](#)

PUHUMINEN

- Osaa keskustella asiakkaan kanssa
 - hallitsee kohteliaisuusfraasit palvelutilanteissa (esim. toivottaa tervetulleeksi, ohjata pöytään ja kysyä, missä vaiheessa ruokailu on menossa)
 - osaa kertoa annoksista, raaka-aineista ja ravintolan käytänteistä
 - osaa kertoa tuotteiden alkuperästä, sisällöistä ja vaihtoehtoista
 - osaa markkinoida tuotteita ja palveluita
 - osaa kertoa allergeeneista
 - osaa neuvoa ja opastaa asiakasta
 - osaa vastata saatuun palautteeseen
 - osaa toimia kassalla (tervehtiä, kertoa hinnat jne.)
- Osaa toimia salin ja keittiön välisissä keskusteluissa
 - osaa kertoa salin tilanteen (esim. linjaston täydennystarpeet, pöytävarausten peruminen)
 - osaa kertoa keittiön tilanteen asiakkaalle
 - osaa välittää asiakkaan tilaukset, toiveet, allergiat ja kysymykset
- Osaa toimia puhelimessa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa
 - osaa vastata asiakkaan kysymyksiin
 - osaa tehdä tarkennuskysymyksiä
- Osaa ohjata ja perehdyttää uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita
- Osaa viestiä viranomaisten kanssa (esim. tarkastukset)
- Osaa toimia vapaamuotoisissa keskusteluissa kollegoiden kanssa
- Osaa pyytää apua ja hankkia tietoa sekä tehdä tarkennus- ja varmistuskysymyksiä eri tilanteissa

KUUNTELEMINEN

- Osaa keskustella asiakkaan kanssa
 - ymmärtää erilaisia puhetapoja (äänen voimakkuus, sanasto, murre, aksentti)
 - kykenee viestimään myös meluisassa ympäristössä
 - hallitsee palvelutilanteessa käydyn keskustelun
 - ymmärtää asiakkaan tilauksen
 - ymmärtää asiakkaan kysymykset ja toiveet (esim. allergiat, erikoisruokavalio, ainesosat, tuote-tiedot, kypsennysmenetelmät ja kypsyyssasteet)
 - ymmärtää annetun palautteen
- Osaa toimia työyhteisön keskustelutilanteissa
 - ymmärtää saadut ohjeet, pyynnöt ja kysymykset
 - ymmärtää keittiön antamat tiedot
 - ymmärtää suullisen toimeksiannon sisällön
- Osaa toimia viranomaisten kanssa käytävissä keskusteluissa
 - ymmärtää viranomaisten kysymykset, pyynnöt ja ohjeet
- Osaa toimia puhelinkeskusteluissa
 - ymmärtää muiden keskustelijoiden viestin (tilaus, kysymykset)
 - ymmärtää myös heikosti kuuluvaa puhetta
- Ymmärtää täydennyskysymysten viestin
- Pystyy seuraamaan useamman äidinkielen puhujan keskustelua

PUHUMINEN

- Osaa keskustella asiakkaan kanssa
 - osaa esitellä itsensä ja kysyä asiakkaan tiedot
 - osaa kysyä, miten asiakas voi tai mikä asiakkaan vaiva tai ongelma on
 - osaa kysyä, mistä asiakas on kiinnostunut ja mikä häntä motivoi
 - osaa kertoa hoitotoimenpiteistä ja päivittäisistä toimenpiteistä
 - osaa ohjata asiakasta hoito- ja ohjaustilanteessa
 - osaa perustella toimenpiteiden tarpeellisuuden ja pyrkiä yhteisymmärrykseen asiakkaan kanssa
 - osaa kysyä ja kertoa lääkityksestä
 - osaa kartoittaa asiakkaan tilanteen (esim. käyttäen erilaisia toimintakyvyn mittareita)
- Osaa keskustella läheisen kanssa
 - osaa kertoa asiakkaan voinnista, päivittäisestä toiminnasta, tehdyistä toimenpiteistä ja jatkohoidosta
 - osaa vastata läheisten kysymyksiin
- Osaa toimia puhelinkeskusteluissa ja viestintäalustoilla
 - osaa vastata läheisen kysymyksiin puhelimessa
 - osaa toimia moniammatillisissa puhelinkeskusteluissa (esim. kuljetus- ja tulkkipalveluiden ja muiden palveluiden tilaus)
- Osaa toimia moniammatillisissa keskusteluissa
 - osaa raportoida asiakkaan voinnista, toimintakyvystä, lääkityksestä, toimenpiteistä, tilanteista
- Osaa pyytää apua ja neuvoa ongelmatilanteissa
- Osaa hankkia tietoa ja tehdä tarkennus- ja varmistuskysymyksiä eri tilanteissa
- Osaa ohjata ryhmän toimintaa
- Osaa ohjata ja perehdyttää opiskelijoita ja uusia työntekijöitä
- Osaa keskustella vapaamuotoisissa tilanteissa työkavereiden kanssa
 - pystyy reagoimaan erilaisiin keskustelutilanteisiin
- Osaa mukauttaa puhettaan puheumppanin mukaan (huomioiden esim. iän ja erityistarpeet)

KUUNTELEMINEN

- Osaa keskustella asiakkaan kanssa
 - ymmärtää erilaisia puhetapoja (esim. äänenvoimakkuus, sanasto, murre, aksentti, kielen kehityksen eri vaiheet, eristeiset puhevaikeudet ja -häiriöt)
 - ymmärtää asiakkaan antamat tiedot (henkilötiedot, vointi, sairaudet, oireet)
 - ymmärtää asiakkaan kysymykset ja (haastattelutilanteessa) annetut vastaukset
- Osaa keskustella läheisen kanssa
 - ymmärtää läheisten kysymykset (esim. hoidosta, toimenpiteistä, jatkohoidosta, kasvusta ja kehityksestä)
- Osaa toimia puhelinkeskusteluissa
 - ymmärtää läheisen ja muiden keskustelijoiden viestin
- Osaa toimia moniammatillisissa keskusteluissa
 - ymmärtää raporttien ja hoitoneuvotteluiden sisällön
 - ymmärtää annetut pyynnöt, ohjeet ja neuvot
- Ymmärtää kuulutukset
- Ymmärtää laitteiden sanalliset viestit
- Osaa keskustella vapaamuotoisissa tilanteissa työkavereiden kanssa
 - ymmärtää erilaisia puhetapoja, puhekielisyyksiä ja murteita
 - pystyy seuraamaan useamman äidinkielen puhujan keskustelua
- Osaa toimia koulutustilanteissa
 - ymmärtää koulutuksen sisällön

TASO	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
A1	- osaa tervehtiä, esitellä itsensä asiakastilanteessa - osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin	- ymmärtää (avustettuna) asiakkaan tervehdykset ja esittelyn, kun tämä puhuu selkeästi, hitaasti, kuuluvasti ja yleiskielisesti
	- selviää hoito- ja palvelutilanteissa yksinkertaisista, tutuista ja toistuvista keskusteluista - osaa kysyä asiakkaan tiedot - osaa kysyä, miten asiakas voi - pystyy käsittelemään yksinkertaisia lukuja, lukumääriä ja ajan ilmauksia	- ymmärtää tilannesidonnaisia selkokieliä ohjeita, pyyntöjä, kiertoja - pystyy seuraamaan yksinkertaisia, hitaasti puhuttuja, yleiskielisiä tilanneyhteyteen liittyviä keskusteluja - ymmärtää selkeästi puhuttua yleiskielistä ja hidasta puhetta

TASO	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
A2.1	- kykenee osallistumaan lyhyeen keskusteluun (myös aloittamaan ja lopettamaan sen) hoito- ja palvelutilanteissa, mutta ei pysty ylläpitämään keskustelua - pystyy kuvailemaan yksinkertaisesti (myös menneitä) tilanteita, tapahtumia ja kokemuksia, esim. kertomaan hoito- ja päivittäisistä toimenpiteistä sekä toimintatuokioista ja ohjaamaan niissä - pystyy kuvaamaan yksinkertaisesti ja lyhyesti suunnitelmia, järjestelmiä ja rutiineja - pystyy keskustelemaan työnjaosta ja päivän kulusta - pystyy antamaan yksinkertaisia ohjeita asiakkaalle esim. lääkityksestä tai toimenpiteistä - osaa esittää anteeksipyyntöä ja vastata siihen - pystyy hankkimaan yksinkertaista tietoa kysymällä - pystyy osallistumaan kokouksiin ja neuvotteluihin ja ilmaisemaan oman mielipiteensä tutuista asioista - osaa kertoa, ettei ymmärtänyt	- ymmärtää yksinkertaisten tuttuja aiheita käsittelevien keskustelujen ydinsisällön hoito- ja palvelutilanteissa, hoitoneuvotteluissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - ymmärtää ohjeiden ja kuulutusten ydinsisällön ja aiheenvaihdokset - ymmärtää hidasta puhenopeutta ja selkeää, yleiskielistä puhetta

TASO	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
A2.2	- osaa kertoa lyhyesti päivittäisistä toiminnoista - osaa kuvailla todellisia ja mahdollisia tapahtumia - osaa kertoa yksinkertaisesti suunnitelmista, järjestelmistä, rutiineista ja menneistä tapahtumista - osaa kertoa odottamattomista tapahtumista - pystyy osallistumaan rutiininomaiseen hoitoon ja kasvatukseen liittyviin keskusteluihin ja ylläpitämään niitä sekä tekemään ehdotuksia ja vastaamaan niihin - pystyy pyytämään ohjeita esim. lääkäriltä, sairaanhoitajalta tai opettajalta - pystyy antamaan ohjeita asiakkaalle esim. lääkityksestä tai toimenpiteistä - osaa ehdottaa ja olla samaa tai eri mieltä - pystyy yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun - pystyy pyytämään toistoa ja tarkennuksia - osaa käyttää eleitä apuna	- pystyy seuraamaan selväpiirteisiä asiakaskeskusteluja ja ymmärtämään pääkohdat - pystyy selkeään, yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun - ymmärtää hidasta puhenopeutta ja selkeää, yleiskielistä puhetta

TASO	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
A1	- osaa tervehtiä, kiittää ja hyvästellä asiakastilanteessa - osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin	- ymmärtää (avustettuna) asiakkaan tervehdykset ja esittelyn, kun tämä puhuu selkeästi, hitaasti, kuuluvasti ja yleiskielisesti
A2.1	- kykenee osallistumaan lyhyeen keskusteluun (myös aloittamaan ja lopettamaan sen) palvelutilanteissa, mutta ei pysty ylläpitämään keskustelua - pystyy keskustelemaan toistuvissa tilanteissa, esim. työnjako tai asiakkaan ohjaaminen paikalleen - pystyy vastaamaan yksinkertaisiin, rutiininomaisiin (esim. tuotteita koskeviin) kysymyksiin - pystyy hankkimaan yksinkertaista tietoa kysymällä - osaa esittää anteeksipyyntöä ja reagoida siihen - pystyy osallistumaan tiimipalaveriin ja ilmaisemaan oman mielipiteensä toistuvista ja tutuista asioista yksinkertaisia ilmauksia käyttämällä - osaa kertoa, ettei ymmärtänyt	- ymmärtää yksinkertaisten tuttuja aiheita käsittelevien keskustelujen ydinsisällön asiakaspalvelutilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - ymmärtää ohjeiden ja kuulutusten ydinsisällön - ymmärtää hidasta, selkeää, yleiskielistä puhetta
A2.2	- osaa kuvailla yksinkertaisesti esim. tuotteiden sisältöjä ja vaihtoehtoja - pystyy kertomaan yksinkertaisesti (myös menneistä) tilanteista, tapahtumista ja kokemuksista, esim. salin puolen tapahtumista ja työvuoron kulusta - pystyy kertomaan yksinkertaisesti ja lyhyesti omaan työhönsä liittyvistä rutiineista ja suunnitelmista - pystyy osallistumaan rutiininomaisiin keskusteluihin ja ylläpitämään niitä esim. asiakaspalvelutilanteissa ja kassalla - pystyy tekemään ehdotuksia ja vastaamaan niihin tutuissa ja toistuvissa asiakaspalvelutilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - pystyy pyytämään ohjeita esim. kollegoilta - pystyy yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa, esim. kertomaan asiakkaalle tilaukseen menevän ajan - pystyy pyytämään toistoa ja tarkennuksia	- pystyy seuraamaan selväpiirteisiä keskusteluja asiakaspalvelutilanteissa ja ymmärtämään pääkohdat - pystyy selkeään, yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun asiakkaan tai yhteistyökumppanin kanssa - ymmärtää rutiininomaisia ohjeita ja täydennyskysymyksiä tutuissa tilanteissa

TASO B1.1	PUHUMINEN - osaa kertoa ja raportoida päivittäisistä tapahtumista ja tilanteista yksityiskohtia myös valmistautumatta - selviää arkikeskusteluista asiakas-, hoito- ja ryhmänohjaustilanteissa myös valmistautumatta - pystyy reagoimaan asiakkaan tunteisiin ja myös ilmaisemaan omia tunteitaan - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti myös puhelimesta - pystyy haastattelemaan käyttäen valmista kysymyslistaa ja esittämään joitakin spontaaneja jatkokysymyksiä - osaa käyttää kohteliaita ilmauksia - pystyy perustelemaan lyhyesti tekemiensä toimenpiteiden tarpeellisuuden - osaa pyytää korjauksia ja palautetta sekä varmistaa yhteisymmärryksen - osaa mukauttaa ilmaisuaan ja aloittaa alusta toisin sanoin, jos kommunikoinnissa on ongelmia - pystyy pyytämään keskustelukumppania tarkentamaan sanomaansa	KUUNTELEMINEN - pystyy seuraamaan hoitoon sekä palvelu- ja neuvottelutilanteisiin liittyviä toistuvia normaalitempoisia keskusteluja ja ymmärtämään niistä pääkohdat ja keskeiset yksityiskohdat - ymmärtää puhelinviestin pääkohdat - pitemmät viestit edellyttävät normaalia hitaampaa yleiskielistä puhetta
TASO B1.2	PUHUMINEN - selviää myös oudommista omaan alaan liittyvistä keskusteluista ja ohjaustilanteista - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa varmasti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa viestiä (raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa) varmasti myös puhelimesta - kykenee vaihtamaan, varmistamaan ja vahvistamaan tietoja ja selittämään, miksi jokin on ongelma - pystyy vertailemaan vaihtoehtoja ja kommentoimaan muiden näkökantoja - osaa esittää mielipiteensä - osaa perustella selkeästi toimintojaan - osaa esittää tarkennuskysymyksiä - pystyy toteuttamaan valmistellun haastattelun ja varmistamaan saatuja tietoja, esim. toimintakyvyn mittarit - pystyy liittymään tuttua aihetta käsittelevään keskusteluun - pystyy korjaamaan rakenteiden ja aikamuotojen aiheuttamia väärinymmärryksiä ja varmistamaan yhteisymmärryksen kysymällä ja toistamalla, esim. pyytämään apua puhelinkeskusteluissa	KUUNTELEMINEN - ymmärtää tavanomaiseen hoitoon, asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää puhetta myös vaativissa yhteyksissä, esim. moniammatillisessa tiimityössä - ymmärtää ennakoitavissa olevat puhelinviestit - ymmärtää yleiskieltä ja tuttua aksenttia - ymmärtää yksityiskohtaisia ohjeita
TASO B2.1	PUHUMINEN - pystyy osallistumaan useimpiin sekä muodollisiin että epämuodollisiin keskusteluihin tasaveroisesti - pystyy kuvailemaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti, miten jokin toimenpide suoritetaan, ja ohjaamaan muita - pystyy kutsumaan muut mukaan ja pyytämään heiltä omia näkemyksiä - pystyy reagoimaan keskustelukumppanin muodollisuusasteeseen ja sanattomiin viesteihin hoito- ja palvelutilanteissa - pystyy käyttämään kiertoilmauksia ja kertomaan asian omin sanoin ongelmatilanteissa - pystyy korjaamaan lipsahduksia ja virheitä - pystyy välittämään viestin luotettavasti ja yksityiskohtaisesti ja osaa mukauttaa ilmaisuaan vastaanottajan mukaan	KUUNTELEMINEN - ymmärtää kompleksisia hoitoon, asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyviä keskusteluja - ymmärtää työhön liittyviä ammatillisia keskusteluja - ymmärtää yksityiskohtaista kerrontaa ja osaa tiivistää siitä avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat - pystyy tulkitsemaan keskustelukumppanin tarkoitusta ja muodollisuusastetta hoito- ja palvelutilanteissa - ymmärtää suurinta osaa aksenteista ja puhetavoista sekä tuttuja murteita, vaikkakin useamman syntyperäisen nopea keskustelu voi aiheuttaa vielä ongelmia ("kahvipöytäkeskustelut")

TASO B1.1	PUHUMINEN - osaa kertoa ja raportoida päivittäisistä rutiineista yksityiskohtia myös valmistautumatta, esim. tarkastustilanteissa ja viranomaisten kanssa viestittäessä - selviää arkikeskusteluista myös valmistautumatta kollegoiden ja asiakkaiden kanssa - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti myös puhelimesta ja muissa viestintävälineissä - osaa käyttää kohteliaita, tilanteeseen sopivia ilmauksia - pystyy perustelevaan lyhyesti antamiensa ohjeiden tarpeellisuuden esim. perehdytystilanteissa - osaa pyytää korjauksia ja palautetta sekä varmistaa yhteisymmärryksen - osaa mukauttaa ilmaisuaan ja aloittaa alusta toisin sanoin, jos kommunikoinnissa on ongelmia - pystyy pyytämään puhelumppia tarkentamaan sanomaansa	KUUNTELEMINEN - pystyy seuraamaan palvelutilanteisiin liittyviä toistuvia normaalitempoisia keskusteluja ja ymmärtämään niistä pääkohdat ja keskeiset yksityiskohdat - ymmärtää puhelinviestin ja muissa viestintävälineissä käytyjen keskusteluiden pääkohdat, esim. ruokailauksen vastaanottaminen - pitemmät viestit edellyttävät normaalia hitaampaa yleiskielistä puhetta - ymmärtää asiakkaan antaman palautteen ydinsisällön
TASO B1.2	PUHUMINEN - selviää myös oudommista omaan alaan liittyvistä keskusteluista asiakaspalvelutilanteissa ja kassalla, esim. erikoistoiveet, reklamaatiot, vaativat palvelutilanteet - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa varmasti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa viestiä (tehdä tilauksen, välittää viestin, pyytää apua) varmasti myös puhelimesta, esim. radiopuhelinkeskustelut, hätäkeskustelut - kykenee vaihtamaan, varmistamaan ja vahvistamaan tietoja ja selittämään, miksi jokin on ongelma - pystyy vertailemaan vaihtoehtoja ja kommentoimaan muiden näkökantoja - osaa esittää mielipiteensä ja perustella selkeästi toimintojaan osana moniammatillista tiimityöskentelyä - osaa esittää tarkennuskysymyksiä - pystyy liittymään tuttua aihetta käsittelevään keskusteluun - pystyy korjaamaan rakenteiden ja aikamuotojen aiheuttamia väärinymmärryksiä ja varmistamaan yhteisymmärryksen kysymällä ja toistamalla	KUUNTELEMINEN - ymmärtää tavanomaiseen asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää puhetta myös vaativissa yhteyksissä esim. tilanteissa, joissa on kiire, puhujia on useita tai ympäristö on meluisa - ymmärtää ennakoitavissa olevat puhelinviestit - ymmärtää yleiskieltä ja tuttua aksenttia - ymmärtää yksityiskohtaisia ohjeita
TASO B2.1	PUHUMINEN - pystyy osallistumaan useimpiin sekä muodollisiin että epämuodollisiin keskusteluihin tasaveroisesti, esim. ravintolasta poistaminen - pystyy kuvailemaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti esim. tuotteiden sisältöjä ja ohjaamaan muita - pystyy kutsumaan muita mukaan keskusteluun ja pyytämään heiltä omia näkemyksiä - pystyy reagoimaan keskustelukumppanin muodollisuusasteeseen ja muihin sanattomiin viesteihin asiakaspalvelutilanteissa, esim. uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen - pystyy käyttämään kiertoilmauksia ja kertomaan asian omin sanoin ongelmatilanteissa - pystyy korjaamaan lipsahduksia ja virheitä - pystyy välittämään viestin luotettavasti ja yksityiskohtaisesti ja osaa mukauttaa ilmaisuaan vastaanottajan mukaan, esim. viranomaisten kanssa käytävät keskustelut	KUUNTELEMINEN - ymmärtää myös kompleksisia asiakaspalveluun ja neuvontaan liittyviä keskusteluja vaativissakin olosuhteissa, esim. neuvot ja ohjeet viranomaisilta - ymmärtää yksityiskohtaistakin kerrontaa ja osaa tiivistää siitä avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat - pystyy tulkitsemaan keskustelukumppanin tarkoitusta ja muodollisuusastetta palvelutilanteissa huomioiden asiakkaan iän, kulttuuritaustan yms. - ymmärtää suurinta osaa aksenteista ja tuttuja murteita, vaikkakin useamman syntyperäisen nopea keskustelu voi aiheuttaa vielä ongelmia ("kahvipöytäkeskustelut")

TILANTEET	KIRJOITTAMINEN • Erilaiset työhön liittyvät kirjaamiset ▪ asiakastietojärjestelmät ▪ päivittäinen kirjaaminen ▪ rakenteinen kirjaaminen ▪ asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointi • Erilaisten työhön liittyvien tekstien kirjoittaminen ▪ erilaisten asiakaskohtaisten suunnitelmien laatiminen ▪ toimintakohtaiset suunnitelmat (esim. retkisuunnitelma) ▪ työpaikan ilmoitustaulut, työvuorolistat, kalenterit, viestilaput ▪ tiedonhaut ▪ ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvät koulutukset, tentit ja näytöt ▪ viestintäalustojen hallinta ▪ sähköiset viestit ja sosiaalinen media	LUKEMINEN • Hoitoon ja työtehtäviin liittyvien kirjallisten tekstien lukeminen ▪ hoitoa koskevat kirjalliset ohjeet (esim. lääkärin määräykset) ▪ lääkemääräykset (esim. annostusohjeet) ▪ tuoteselosteet ja käyttöohjeet ▪ hoitovälineiden, laitteiden ja mittareiden tulokset ja ohjeet ▪ arviointivälineistön esitetokaavakkeiden kysymykset ▪ lääkitykseen ja hoitoon liittyvät dokumentit (esim. Pharmaca Fennica, Käypä hoito, Terveystietä, Hotus) ▪ tutkimustulokset, epikriisit, raportit ▪ laite ja asetukset ▪ tiedotteet, esitteet ▪ asiakaskohtaiset suunnitelmat ja arvioinnit ▪ työpaikkakohtaiset suunnitelmat (esim. omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat) ▪ perehdytysmateriaali ▪ sähköiset viestit (esim. sähköpostit ja tekstiviestit) • Asiakastietojärjestelmien hallinta • Asiakaskohtaisten suunnitelmien tulkitseminen • Ilmoitustaulut, työvuorolistat, kalenterit, viestilaput
TAIDOT	KIRJOITTAMINEN • Osaa kirjata päivittäiset toiminnot ja havainnot asiakastietojärjestelmään ja hallitsee ammatillisen kirjaamisen käytänteet ▪ osaa kirjata täsmällisesti, ymmärrettävästi ja kuvailevasti ▪ osaa käyttää asianmukaisia kielellisiä rakenteita ja ilmauksia ▪ osaa kuvailla asiakasturvallisuutta vaarantavan tilanteen • Osaa kirjoittaa asiakaskohtaisia suunnitelmia ja arviointeja moniammatillisen tiimin jäsenenä ▪ osaa kirjoittaa tekstin käydyin keskustelun perusteella ▪ osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä ja esittää omia näkemyksiään • Osaa kirjoittaa poikkeamailmoituksia • Osaa kirjoittaa lyhyen sanoman sisältävän viestin esim. puhelinkeskustelun perusteella • Osaa kirjoittaa sähköisiä viestejä ja sosiaalisen median julkaisuja • Osaa laatia työpaikan toimintaa koskevia suunnitelmia (esim. retkisuunnitelma) • Osaa kirjoittaa työpaikan arkeen liittyviä tekstejä (esim. viestilaput, tiedotteet, työvuorolista, kalenteri) • Osaa kirjoittaa ammattitaidon ylläpitämiseen liittyviä tenttivastauksia • Osaa kirjoittaa tiedonhaussa tarvittavia hakulausekkeita	LUKEMINEN • Ymmärtää asiakkaan hoitoon liittyviä lyhyitä tekstejä ja kykenee löytämään niistä tietoja ▪ pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä (esim. annostusohjeet, sähköiset viestit, hoitovälineistön ja -laitteistojen tekstit) ▪ pystyy etsimään tietoa tavanomaisista alan teksteistä (esim. lääkärin määräykset, tuoteselosteet, esitetokaavakkeiden kysymykset) • Ymmärtää asiakkaan hoitoon liittyviä laajoja tekstejä ja kykenee löytämään ja yhdistämään niistä tietoja ▪ selviää päättelyä vaativista teksteistä tutussa tilanteessa ▪ pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä jotain tiettyä tarkoitusta varten ▪ pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkähköjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa (esim. lääkitykseen ja hoitoon liittyvät dokumentit, tutkimustulokset, epikriisit, raportit, laite ja asetukset, tiedotteet, esitteet, asiakaskohtaiset suunnitelmat ja arvioinnit) • Osaa käyttää asiakastietojärjestelmiä • Pystyy lukemaan muita työhön liittyviä tekstejä (esim. työpaikan ohjeet, viestilaput, omavalvontasuunnitelma, sadut ja muut asiakkaille ääneen luettavat tekstit) • Osaa lukea ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvät tenttikysymyksiä ja ohjeita

TILANTEET

KIRJOITTAMINEN

- Ruokakylttien kirjoittaminen
 - allergiatiedot
 - päivän ruokalista
- Ruokaohjeiden kirjoittaminen ja muokkaaminen
 - pakkausmerkintöjen tekeminen
 - kassan käyttäminen
 - valmistuspäivämäärä
 - allergiatiedot
- Tilausten kirjaaminen
 - asiakkaan erikoistoiveet ja muut lisätiedot
 - tilausvahvistukset ja varauskirja
 - pöytäkartat
- Puhelimessa toimiminen
 - puhelintilausten kirjaaminen (myös erikoistoiveet ja muut lisätiedot)
 - asiakkaiden tiedustelut ja muutostoiveet esim. pöytävaraukseen
- Työpaikan lyhyiden viestien kirjoittaminen
 - tiedonsiirto seuraavalle vuorolle
 - ongelmista ja puutteista tiedottaminen
 - misa-listat
 - tukkuliista
 - omavalvontamerkinnot
- Kassan käyttäminen
 - lisätietojen kirjaaminen annoksiin
 - erilaiset haut kassasta (tuotehaku)
 - yritysviestien kirjoittaminen
 - some-päivitykset (kampanjat, aukioloajat ym.), sähköpostit, nettisivut, tarjoukset

LUKEMINEN

- Työtehtäviin liittyvien kirjallisten tekstien lukeminen
 - tiedonsiirto toiselta vuorolta
 - tilausvahvistukset ja varauskirjat
 - tilausten sisällöt
 - pöytäkartat
 - työkaluiden ohjeet
 - pesuaineiden käyttöohjeet
 - yleiset ohjeistukset
 - viestilaput
 - misa-listat
 - some-päivitykset, nettisivut, sähköpostit
- Kassan käyttäminen
 - kassajärjestelmän tekstit (kategoriat, toiminnot, maksutavat)
 - tilauksen tarkistaminen
 - laskun läpikäyminen
 - maksupäätteen tekstit
 - tilitys
- Elintarvikkeisiin liittyvät tiedot
 - reseptien ja annoskorttien lukeminen
 - raaka-ainelistat ja -luettelot
 - tuote- ja pakkausselosteet
- Viranomaismääräysten tulkitseminen
 - alkoholilaki
 - omavalvontamääräykset
 - henkilöllisyystodistukset
 - laatuvaatimukset ja hygieniasääntö
- Työpaikan säännöt ja ohjeet
 - tietosuoja- ja turvallisuusohjeet
 - omavalvontasuunnitelma
 - alkoholi- ja elintarvikesäännöt
 - perehdytyskansio

TAIDOT

KIRJOITTAMINEN

- Osaa kirjata ruokakyltteihin tarkat sananmuodot
 - osaa käyttää oikeita sanoja ja kirjoittaa ne oikein
 - osaa käyttää oikeita taivutusmuotoja (esim. haudutettua lohta, härkää)
 - osaa yleiset lyhenteet (L, G, M)
- Osaa kirjata (puhelin)tilauksen tarkasti
 - osaa kirjoittaa varauksen tiedot
 - osaa kirjoittaa lyhyitä viestejä, jotka tarkentavat tilauksia (esim. juustoa vain puolikkaaseen pitsaan)
- Osaa kirjoittaa (puhelin)sanoman sisältävän viestin (esim. puhelut yhteistyötahoilta ja kollegoilta, tiedustelut)
- Osaa käyttää täsmällistä kieltä ja sanastoa resepteissä ja annoskorteissa
 - hallitsee raaka-aineiden nimet
 - osaa merkitä mitat, määrät ja ajat oikein
 - osaa kirjoittaa lyhyitä käskylyuseita (esim. pilko sipuli)
- Osaa tehdä pakkausmerkintöjä
 - osaa kirjoittaa tuotteiden nimet ja muut merkinnät (esim. maidoton)
 - hallitsee päivämääränmerkkauksen järjestelmän (esim. 2.11. vai 11.2.)
- Hallitsee kassan käyttöön liittyvän kirjoittamisen
- Osaa kirjoittaa lyhyen sanoman sisältävän viestin
 - omavalvontamerkinnot
 - misa- ja tukkuliista
 - some-päivitykset
 - nettisivut
 - viestilaput
 - sähköpostit

LUKEMINEN

- Ymmärtää lyhyitä työhön liittyviä tekstejä
 - ymmärtää tilausten sisällöt
 - osaa tulkita varauskirjaa
 - ymmärtää työn organisaatioon liittyviä tekstejä (esim. työvuorolistat, edellisen vuoron viestilaput)
 - yleiset ohjeet (esim. miten täyttää lounaspöytä)
 - misa-listat
 - käyttöohjeet ja pesuaineiden ohjeet
 - some-päivitykset, nettisivut
- Ymmärtää lyhyitä ohjeita sekä reseptejä ja annoskortteja
 - ymmärtää elintarvikesanastoa ja yleisiä lyhenteitä
 - pystyy seuraamaan vaihteellaisia ohjeita
 - ymmärtää pakkaus- ja tuoteselosteiden tekstit
 - ymmärtää määrät, lämpötilat ja ajat
- Hallitsee kassan käyttöön liittyvän sanaston ja tekstit
 - kassajärjestelmän tekstit (esim. kategoriat, toiminnot, maksutavat)
 - tilaus, lasku, maksutapa
- Ymmärtää viranomais tekstien sisällöt (esim. alkoholilaki, henkilöllisyystodistukset)
- Ymmärtää työpaikan sääntöjen ja ohjeiden sisällöt (esim. omavalvontasuunnitelma, perehdytyskansio, viikko- ja kuukausikirjeet)

SOSIAALI- JA TERVEYSALA - KIRJALLINEN VIESTINTÄ

TASO A1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa omat perustietonsa ja irrallisia ilmauksia - osaa kirjoittaa numerot ja kirjaimet sekä joitakin tuttuja sanoja ja fraaseja	LUKEMINEN - ymmärtää kirjainjärjestelmän, joitain tuttuja sanoja, nimiä, kylttejä ja fraaseja
	- osaa kirjoittaa tuttuja fraaseja tutuissa tilanteissa - osaa kirjoittaa yksinkertaisia viestejä, mm. kysyä yksinkertaisia henkilötietoja asiakkaalta	- tunnistaa yksittäisen tiedon yksinkertaisesta tekstistä, esim. viestilapusta tai esitteestä - pystyy seuraamaan yksinkertaisia kirjallisia ohjeita
TASO A2.1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa toistuviin työtilanteisiin liittyviä viestejä ja kirjaamisia ja yksinkertaisia kuvauksia hyvin tutuista aiheista	LUKEMINEN - ymmärtää tavanomaista sanastoa sisältäviä tekstejä, esim. lyhyet toistuvat kirjaukset, yleiset kyltit, opasteet, ilmoitukset, ohjeet, neuvot ja varoitukset työpaikalla - ymmärtää tekstin päätarkoituksen ja joitain yksityiskohtia lyhyehköstä tekstistä - kykenee päättämään yksinkertaisia seikkoja kontekstin perusteella
TASO A2.2	KIRJOITTAMINEN - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia raportteja tapahtumista, menneistä toimista ja omista kokemuksista (lyhyet raportit, muisti- ja viestilaput, puhelinviestit)	LUKEMINEN - ymmärtää pääasiat ja joitain yksityiskohtia hieman vaativimmissakin arkisissa yhteyksissä, esim. ruokalistat, aikataulut, käyttöohjeet, lyhyet kirjaukset, kyselyt, tilaukset ja vahvistuskirjeet - pystyy hankkimaan ennakoitavaa uutta tietoa työhön liittyvistä arkisella kielellä esitetyistä lyhyehköistä raporteista - pystyy etsimään ja tunnistamaan yksittäisiä tietoja luetteloista, tutkimustuloksista ja muista lyhyistä teksteistä - ymmärtää turvallisuuteen liittyviä yksinkertaisella kielellä esitettyjä ohjeita - osaa päätellä merkityksiä kontekstin avulla

SOSIAALI- JA TERVEYSALA - KIRJALLINEN VIESTINTÄ

TASO B1.1	KIRJOITTAMINEN - pystyy tekemään ymmärrettäviä, jonkin verran yksityiskohtiakin sisältäviä viestejä ja kirjauksia tutuista aiheista - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, sidosteisia raportteja (tuttu rakenne, jokapäiväinen asiatieto) - pystyy kirjoittamaan lyhyen tenttivastauksen ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvissä tenteissä - pystyy kirjoittamaan kirjelappusia, jotka sisältävät yksinkertaista tietoa, ja välittämään keskeisen sisällön	LUKEMINEN - pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä myös valmistautumatta, esim. taulukot, kalenterit, esitteet, tuoteselosteet - pystyy seuraamaan työhön liittyvän tekstin pääajatuksia, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia, esim. raportit, haastattelut, suunnitelmat ja pakkausselosteet - pystyy etsimään tietoa tavanomaisista teksteistä, esim. lyhyistä virallisista asiakirjoista
TASO B1.2	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa omia ajatuksia sisältäviä viestejä - osaa kirjoittaa muutaman kappaleen pituisen jäsentyneen tekstin selkeän esityksen, keskustelun tai haastattelun pohjalta, esim. muistiinpanot, yhteenvedot, selostukset, arvioinnit - pystyy kirjoittamaan tiivistyksiä ja raportteja sekä esittämään näkemyksiä kerätystä tiedosta - osaa ottaa lukijan huomioon - pystyy välittämään tietoa abstrakteista ja konkreettisista aiheista, välittämään tietoa sekä kysymään ongelmista ja selittämään niitä	LUKEMINEN - osaa tulkita päättelyä vaativia tekstejä tutussa tilanteessa, esim. tiedotteet, esitietokaavakkeet, lääke- ja lääkärimääräykset, epikriisit ja muut hoitoon liittyvät dokumentit - ymmärtää ammattitaidon ylläpitämiseen liittyvien tenttikysymysten sisällön ja ohjeistuksen - pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä jotain tiettyä tarkoitusta varten esim. laeista ja asetuksista, uusista tutkimuksista ja selvityksistä - pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkäköjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa - ymmärtää laitteen tai ohjelmiston selkeästi kirjoitetun käyttöohjeen
TASO B2.1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä (sekä asiaviestejä että sosiaalisia viestejä) tutuista ja itseä kiinnostavista abstrakteistakin aiheista, esim. ohjeet, hakemukset, yhteenvedot - osaa yhdistellä ja tiivistää eri lähteistä poimittua tietoa omaan tekstiin - pystyy kirjoittamaan raportteja, joissa selitetään syitä, arvioidaan vaihtoehtoja tai esitetään synteesi, esim. jatkohoito-ohjeet	LUKEMINEN - pystyy lukemaan monenlaisia pitkäköjä tekstejä, esim. raportteja ja yksityiskohtaisia ohjeita myös abstrakteista ja ammatillisista aiheista - tunnistaa nopeasti tekstin sisällön ja tietojen käyttöarvon omaan ammattiin liittyvistä uutisista, artikkeleista ja raporteista ja osaa arvioida tiedon luotettavuutta - pystyy silmäilemään läpi pitkiä monipolvisia tekstejä ja löytämään niistä yksityiskohdat - ymmärtää pitkiä ja monimutkaisia omaan alaan liittyviä ohjeita, joihin voi sisältyä myös varoituksia ja poikkeuksia

RAVINTOLA- JA CATERING-ALA - KIRJALLINEN VIESTINTÄ

TASO	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa omat perustietonsa ja irrallisia ilmauksia - osaa kirjoittaa numerot ja kirjaimet ja joitakin tuttuja sanoja ja fraaseja	LUKEMINEN - ymmärtää joitain tuttuja sanoja, nimiä, kylttejä ja fraaseja
A1	- osaa kirjoittaa tuttuja fraaseja tutuissa tilanteissa, esim. ruokakyltit mallista ja yksinkertaiset pakkausmerkinnät - osaa kirjoittaa yksinkertaisia viestejä, esim. kysyä yksinkertaisia henkilötietoja asiakkaalta	- tunnistaa yksinkertaisesta tekstistä yksittäisen tiedon, esim. viestilaput, kuvalliset ohjeet, selkokielelliset esitteet - pystyy seuraamaan yksinkertaisia kirjallisia ohjeita - ymmärtää lyhyitä ennakoitavia ja rutiininomaisia viestejä, esim. rutiininomaiset ja lyhyet tilaukset, aukioloajat
TASO A2.1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa toistuviin työtilanteisiin liittyviä viestejä ja kirjaamisia sekä yksinkertaisia kuvauksia hyvin tutuista aiheista, esim. tuotteiden nimet, hinnat, valmistuspäivämäärät, lyhenteet	LUKEMINEN - ymmärtää tavanomaista sanastoa sisältäviä tekstejä, esim. lyhyet, toistuvat tekstit, yleiset kyltit, opasteet, ilmoitukset, ohjeistukset, neuvot, maksupäätteen tekstit, selkeät tilaukset, henkilöllisyystodistukset - ymmärtää tekstin päätarkoituksen ja joitain yksityiskohtia lyhyehköstä tekstistä, esim. helpot reseptit, lyhyet viestilaput, yksinkertaiset some-päivitykset, varauskirjan yksinkertaiset viestit (asiakkaan nimi ja kellonaika) - kykenee pääättelemään yksinkertaisia seikkoja kontekstin perusteella
TASO A2.2	KIRJOITTAMINEN - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia viestejä tapahtumista, menneistä toimista ja omista kokemuksista, esim. muistilaput, puutteista kertovat viestilaput, selkeät, yksinkertaiset tilaukset, pelkistetyt ruokalistat, pöytäkartat, misa-listat - pystyy kirjaamaan selkeitä ja toistuvia lisätietoja kassajärjestelmään - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia viestejä puhelinkeskustelujen perusteella toistuvissa ja tutuissa tilanteissa, esim. tilaukset, varaukset	LUKEMINEN - ymmärtää pääasiat ja joitain yksityiskohtia hieman vaativimmissakin arkisissa yhteyksissä, esim. pakkausmerkinnät, kassajärjestelmän tekstit, käyttöohjeet, tilausvahvistukset, varauskirjat, tilausten sisällöt ja laskut - pystyy hankkimaan ennakoitavaa uutta tietoa työhön liittyvistä arkisella kielellä esitetystä lyhyehköistä teksteistä, esim. reseptit, viestilaput, ruokalistat, misa-listat - pystyy etsimään ja tunnistamaan yksittäisiä tietoja luetteloista, tutkimustuloksista ja muista lyhyistä teksteistä, esim. raaka-aineluettelot - ymmärtää turvallisuuteen liittyviä yksinkertaisella kielellä esitettyjä ohjeita, esim. työpaikan säännöt ja ohjeet - osaa päätellä merkityksiä kontekstin avulla

RAVINTOLA- JA CATERING-ALA - KIRJALLINEN VIESTINTÄ

TASO B1.1	KIRJOITTAMINEN - pystyy tekemään ymmärrettäviä, jonkin verran yksityiskohtiakin sisältäviä viestejä ja kirjauksia tutuista aiheista myös puhelinviestin perusteella, esim. yksityiskohtaiset kirjaukset erityistoiveista ja allergioista - pystyy kirjaamaan kassajärjestelmään yksityiskohtaisia lisätietokirjauksia - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, sidosteisia tekstejä (tuttu rakenne, jokapäiväinen asiatieto), esim. ruokalistat, allergiatiedot - pystyy kirjoittamaan viestilappusia, jotka sisältävät yksinkertaista tietoa, ja välittämään sen keskeisen sisällön, esim. tiedonsiirto seuraavalle vuorolle, ongelmista ja puutteista tiedottaminen	LUKEMINEN - pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä myös valmistautumatta, esim. asiakaspalautteet, tilausvahvistukset, pidemmät viestit, sähköpostit - pystyy seuraamaan työhön liittyvän tekstin pääajatuksia, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia, esim. raportit, tilitykset, suunnitelmat ja pakkausselosteet, erityistoiveita ja allergiatietoja sisältävät tilaukset - pystyy etsimään tietoa tavanomaisista teksteistä kuten lyhyistä virallisista asiakirjoista, esim. perehdytyskansio
TASO B1.2	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa omia ajatuksia sisältäviä viestejä - osaa kirjoittaa muutaman kappaleen pituisen jäsentyneen tekstin selkeän esityksen tai keskustelun pohjalta, esim. reklamaatiot, some-päivitykset - pystyy kirjoittamaan ymmärrettävää ja kohtuullisen virheetöntä kieltä, esim. reseptin tai annoskortin - osaa ottaa lukijan huomioon - pystyy välittämään tietoa abstrakteista ja konkreettisista aiheista sekä kysymään ongelmista ja selittämään niitä	LUKEMINEN - pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkäkököjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa, esim. tietosuojaohjeet, laatuvaatimukset, omavalvontasuunnitelma - ymmärtää laitteen tai ohjelmiston selkeästi kirjoitetun käyttöohjeen - selviää päättelyä vaativista teksteistä tutussa tilanteessa, esim. tilaus, jossa lisätieto vain lyhyenä mainintana (keliakia) - pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä, esim. tuoteselosteet ja tuotteiden ainesosat
TASO B2.1	KIRJOITTAMINEN - osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä (sekä asiaviestejä että sosiaalisia viestejä) tutuista ja itseä kiinnostavista abstrakteistakin aiheista, esim. työ- ja toimintaohjeet, mainokset, kampanjat - osaa yhdistellä ja tiivistää eri lähteistä poimittua tietoa omaan tekstiin, esim. nettisivut	LUKEMINEN - pystyy lukemaan monenlaisia pitkäkököjä tekstejä, kuten raportteja ja yksityiskohtaisia ohjeita, myös abstrakteista ja ammatillisista aiheista, esim. pitkät työpaikan tiedotteet - pystyy silmäilemään läpi pitkiä, monipolvisia tekstejä ja löytämään niistä yksityiskohdat, esim. alkoholilaki, ruokaviraston ohjeet ja säädökset - tunnistaa nopeasti tekstin sisällön ja tietojen käyttöarvon omaan ammattiin liittyvistä uutisista, artikkeleista ja raporteista - ymmärtää pitkiä ja monimutkaisia omaan alaan liittyviä ohjeita, joihin voi sisältyä myös varoituksia ja poikkeuksia



Viitekehykset ja tutkinnon perusteet

- Jokaisen alan viitekehystyössä on hyödynnetty kyseisen perustutkinnon tutkinnon perusteita.
- Esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan tutkinnonperusteissa lukee:

"mukauttaa ilmaisuaan asiakkaan kommunikointitaitoja vastaavaksi"

"toimii osana moniammatillista työyhteisöä ja verkostoa"

ja viitekehyksessä

B1.1 "osaa mukauttaa ilmaisuaan ja aloittaa alusta toisin sanoin, jos kommunikoinnissa on ongelmia"

B2.1 "ymmärtää tavanomaiseen hoitoon, asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää puhetta myös vaativissa yhteyksissä, esim. moniammatillisessa tiimityössä"

Viitekehys opiskelijalle

- Osaan tehdä -taulukko opiskelijan itsearvioinnin tueksi
- Pohjautuu laajempaan viitekehykseen
- Tehdään sähköinen ja tulostettava versio
- Ensimmäinen koevedos on valmiina
 - Pilotit käynnistyvät syksyllä 2026 ja taulukko julkaistaan mahdollisimman pian.





Miten viitekehystä voi hyödyntää?

- Kielitietoisien opetuksen ja ohjauksen suunnittelun tukena
 - o Oppilaitoksessa ja työharjoittelujaksoilla
- Kielen kehittämisen suunnitelma, HOKS
- Opiskelijan itsearviointi (Osaan tehdä -taulukko)
- Alan kielenkäyttötilanteiden kartoittaminen nuorten ohjaamisessa sekä alan S2-opetuksessa.
- Kielitietoinen rekrytointi
 - Pohteen työllistymis- ja osaamispolut -hankkeen materiaali

Valmiit ja tulevat viitekehykset

HYVINVOINTIALAT	PALVELUT	LIIKENNE JA LUONNONVARALAT	TEKNIikka
Sosiaali- ja terveysala	Elintarvikeala	Ajoneuvoala	Sähkö- ja automaatioala
Lääkeala	Ravintola- ja catering-ala	Logistiikka-ala	Laboratorioala
Välinehuoltoala	Tekstiili- muoti- ja jalometalliala	Maarakennusala	Media-ala
Hius- ja kauneudenhoitoala	Taideteollisuusala	Kaivosala	Rakennusala
	Liiketoiminta - ja matkailu	Maatalousala	Pintakäsittelyala
	Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala	Puutarha-ala	Talotekniikka
	Turvallisuusala	Metsäala	Prosessi ja puuteollisuus
			Kone- ja tuotantotekniikka
			Tieto- ja viestintätekniikka
			Tekninen suunnittelu

VIITEKEHYKSIEN TARVETTA JA SANASTOA KARTOITETTAESSA HUOMIOIDAAN MAHDOLLISUUS YHDISTÄÄ ALOJEN VIITEKEHYKSIÄ.



Seuraavat viitekehykset

- Hius- ja kauneudenhoitoala
- Elintarvikeala
- Ajoneuvoala
- Maarakennusala
- Rakennusala ja pintakäsittelyala
- Logistiikka-ala
- Metsäala
- Kaivosala

Valmiit viitekehykset julkaistaan hankkeen sivuilla.



KAIKKI VIITEKEHYKSET

[KIMMOKE | OSAO](#)

Viitekehykset

Ammattialakohtaiset viitekehykset tuovat näkyväksi ammatissa tarvittavaa suomen kielen taitoa.

Viitekehykset on tarkoitettu tukemaan ammatillisia opettajia kohdistamaan opetusta ammatissa tarvittavaan kielitaitoon, ohjaamaan opiskelijan ammatillisen kielitaidon kehittämistä opintojen aikana sekä tukemaan opiskelijaa oman ammatillisen kielitaidon arvioinnissa.

Viitekehykset on laadittu perustutkintoihin, joten yhden viitekehysten alle voi kuulua useita ammatteja. Mukana on joitakin konkreettisia esimerkkejä tilanteista ja työtehtävistä, mutta lukijan tehtäväksi jää soveltaa taidot ja osaaminen kuhunkin ammattinimikkeeseen, työpaikkaan ja työtehtävään sopivaksi. Kaikkia mainittuja taitoja ei tarvita aina, ja joitain taitoja voi myös puuttua.

Tulemme mielellämme kertomaan viitekehysten hyödyntämisestä lisää!

Laita sähköpostia josefiina.heikkila@osao.fi, niin sovitaan yhteinen aika!

Lääkeala →

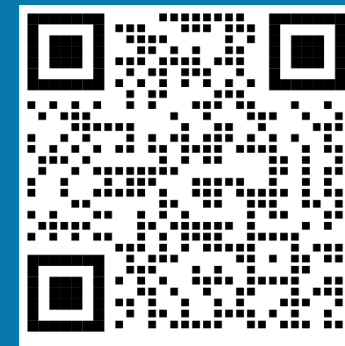
Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala →

Sosiaali- ja terveysala →

Välinehuoltoala →

Ravintola- ja catering-ala →

Viitekehykset päivittyvät saadun palautteen perusteella 12/2027 asti.



KIMMOKE

Kiitos

Projektipäällikkö, OSAO

Josefiina Heikkilä

josefiina.heikkila@osao.fi

040 183 4437

Hankeasiantuntija, Oulun yliopisto

Sisko Brunni

sisko.brunni@oulu.fi

044 544 8745

Hankeasiantuntija, OSAO

Maria Sarhemia

maria.sarhemia@osao.fi

040 168 7438

Hankeasiantuntija, OSAO

Eija Kuha

eija.kuha@osao.fi

044 703 7793

OSAO



Euroopan unionin
osarahoittama



Elinvoimakeskus

