



DC4WORK
Digital Competence 4.0



OPAS PK-YRITYSTEN DIGIKOULUTTAJALLE KOULUTUKSEN SUUNNITTELUUN JA TOTEUTUKSEEN

Margit Kerschbaumer & Othmar Tamerl
BFI Tirol

www.dc4work.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÅME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Sisällys

1. Johdanto.....	3
2. Digikouluttaja.....	3
3. Opas koulutukseen	4
3.1 Rakenne ja sisällöt.....	4
3.2 Koulutusmenetelmät	5
4. Koulutusmoduulit	6
4.1 Johtajan rooli ja oppiva organisaatio	6
4.2 Digitaalisen osaamisen arviointi yrityksessä.....	9
4.3 Menetelmiä digitaalisen osaamisen kehittämiseen	14
4.4 Digitaalisen osaamisen tekniset perusteet	18
4.5 Kehittäminen matkailualalla	24
4.6 Kehittäminen kaupan alalla	28
5. Koulutuksen työkalupakki verkossa.....	31

1. Johdanto

DC4WORK-hanke (Learning at Work in a Digital Age - Promoting Digital Competences for Employability and Innovation) on työelämän kehittämisen hanke, jonka tavoitteena on edistää matkailun ja kaupan alan pienten- ja keski suurten yritysten ammattilaisten - sekä ammatillisten kouluttajien - digitaalista osaamista. Hankkeen pitkäaikaisena tavoitteena on osaltaan tukea työllisyyttä ja vauhdittaa innovaatioita työelämän digitaalisessa murroksessa.

Hankkeessa toteutettiin kysely ja haastattelut matkailun ja kaupan alojen pk-yrityksille ja koulutusalan asiantuntijoille digitaalisesta osaamisesta ja sen kehittämisestä. Tutkimuksen avulla hankittiin tietoa digitaalisen osaamisen nykytilasta ja kehittämisen haasteista ja mahdollisuuksista. Tutkimuksella saatiin selville mitä ovat matkailun ja kaupan alan pk-yrityksille tärkeät digitaaliset osaamiset ja minkälaisia mahdollisia haasteita osaamisen ja yritysten tavoitteiden välillä voi olla. Tutkimus toi esille myös yritysten hyviä digikäytänteitä ja toimivia malleja.

Tutkimustulosten pohjalta muotoiltiin ”Opas pk-yritysten digikouluttajille” (PDF-dokumentti) sekä oppaan sisällöt kattava ”Koulutuksen työkalupakki verkossa” (osoitteessa www.dc4work.eu) Opas ja työkalupakki sisältävät kuusi moduulia, joiden teemat ovat merkityksellisiä yrityksille digitaalisen osaamisen kehittämisessä. Opas on kirjallinen ohje, jossa moduulit, niiden sisällöt ja oppimistavoitteet esitellään. Lisäksi opas sisältää joitakin ideoita ja vinkkejä koulutusmenetelmiksi.

Työkalupakki on avoin verkkomateriaali, joka sisältää sekä kuratoitua avointa digitaalista aineistoa valitusta kuudesta teemasta että hankkeessa suunniteltuja ja tuotettuja digimateriaaleja, esimerkiksi yrittäjien haastatteluja. Opas ja työkalupakki ovat joustavia ja modulaarisia eli niitä voi käyttää missä järjestyksessä tahansa koulutustarpeen mukaan.

Työkalupakissa esitellään myös hyviä matkailun ja kaupan alan digitaalisen kehittämisen käytänteitä hankkeeseen osallistuneiden maiden kielillä. Opas ja työkalupakki soveltuvat myös muiden toimialojen digitaalisen osaamisen kehittämiseen.

2. Digikouluttaja

Digikouluttaja voi olla koulutusalan asiantuntija, yrityksen työntekijä, johtaja tai omistaja. Hänen tehtävänä on valmentaa ja kannustaa työntekijöitä digitaalisen osaamisen kehittämiseen ja ottaa tärkeitä teemoja esille yhteiseen keskusteluun.

Lähtökohtana on yrityksen strategiset tavoitteet ja digikouluttajan motivaatio ja innostus osaamisen kehittämiseen, aihepiirin tuntemus sekä valmius olla yrityksen käytettävissä. Toimintaa suunnitellessaan digikouluttajan on hyvä huomioida koulutusprosessiin osallistujien aiempi tietämys, henkilökohtaiset tavoitteet ja mahdollisuudet osallistua valmennukseen omassa työskentely-ympäristössään.

3. Opas koulutukseen

3.1 Rakenne ja sisällöt

Moduuli 1	Johtajan rooli ja oppiva organisaatio
1.1	Johtajan rooli digitaalisen osaamisen kehittämisessä
1.2	Oppivan organisaation perusteet
1.3	Teknologian integrointi työssäoppimiseen
Moduuli 2	Digitaalisen osaamisen arviointi
2.1	Miksi arvioimme henkilöstön osaamista?
2.2	Kuinka kartoittaa digitaalista osaamista?
2.3	Palautteen antaminen oppimismotivaation edistämiseksi
Moduuli 3	Menetelmiä digitaalisen osaamisen kehittämiseen
3.1	Itseohjautuva ja informaali oppiminen
3.2	Yhteistoiminnalliset fasilitointimenetelmät osaamisen kehittämisessä
3.3	Yhteistyö oppilaitosten kanssa
3.4	Osaamismerkit digitaalisen osaamisen kehittämisessä
Moduuli 4	Digitaalisen osaamisen tekniset perusteet
4.1	Laitteiden käyttö ja digitaalinen infrastruktuuri
4.2	Ohjelmistojen käyttö
4.3	Digitaalinen viestintä
4.4	Digitaalisen sisällön luominen
4.5	Turvallisuus
Moduuli 5	Kehittäminen matkailualalla
5.1	Verkkosivuston luominen ja hakukoneiden optimointi
5.2	Tietokantojen hallinta ja tietojenkäsittely
5.3	Yrityskuva ja digitaalinen markkinointi
5.4	Katsaus uuden teknologian vaikutuksiin matkailualalla
Moduuli 6 OK	Kehittäminen kaupan alalla
6.1	Digitaalinen markkinointi
6.2	Asiakasymmärrys digitaalisena aikana
6.3	Asiakastietojen hallinta

3.2 Koulutusmenetelmät

Oppaassa ehdotetaan erilaisia koulutusmenetelmiä digikouluttajalle koulutuksen toteuttamiseen. Seuraava taulukko sisältää menetelmän ja sen lyhenteen. Koulutusta voi toteuttaa myös muilla menetelmillä, jotka sopivat digikouluttajan mielestä toteutukseen.

Aivoriihi	Brain R
Esitelmä	PT
Harjoitus	EXE
Keskustelu	DISC
Tapaustutkimus	CAS
Ryhmätyö	GrW
Projektityö	PW
Roolipeli	ROP
Online-tutkimus	ONLINE

4. Koulutusmoduulit

4.1 Johtajan rooli ja oppiva organisaatio

Moduuli 1	Johtajan rooli ja oppiva organisaatio
Kappale 1.1	Johtajan rooli digitaalisen osaamisen kehittämisessä

Lyhyt kuvaus: Kappale antaa yleiskuvaa johtajuudesta ja osaamisen johtamisesta digimurrokseessa. Tavoitteena on vahvistaa johtamistoimenpiteillä henkilöstön ja koko organisaation digikyvykkyyttä ja kasvattaa yrityksen kilpailukykyä.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Johtajan rooli digitalisaation edistämässä ja muutoksessa	<ul style="list-style-type: none"> - osaa tarkastella omia johtamiskäytänteitään - ymmärtää johtajien roolin uuden teknologian ja ajattelutavan edistämässä - tietää erilaisia lähestymistapoja digikehityksen edistämiseksi yrityksessä (esim. osallistava johtaminen) - osaa antaa ja vastaanottaa palautetta - osaa työskennellä yhteisöllisesti tulosten saavuttamiseksi 	AR PT CAS
Johtajan rooli työntekijöiden osaamisen kehittämisessä	<ul style="list-style-type: none"> - hallitsee digijohtajan kompetenssit - osaa suunnitella digitaalista osaamista koskevia osaamistavoitteita - osaa johtaa osaamisen kehittämishankkeita - rohkaista työntekijöitä elinikäiseen oppimiseen 	PT GrW

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - kannustaa ja tukea työpaikan johtajia mukaan digikehitykseen ja yhteiseen keskusteluun - fasilitoida digiosaamisen koulutusohjelman suunnittelua yrityksessä yhdessä johtajien kanssa - jäsentää johtajien kanssa mielikuvakartan avulla yrityksen työntekijöiden digiosaamisen linkittymistä yrityksen strategiaan
--	--

Moduuli 1	Johtajan rooli ja oppiva organisaatio
Kappale 1.2	Oppivan organisaation perusteet
<p>Lyhyt kuvaus: Tiedon luominen, hankkiminen ja jatkuva oppiminen edellyttävät avointa ja oppimiseen kannustavaa ympäristöä. Tämä kappale esittelee oppivan organisaation perusteita ja keskustelee oppimiseen kannustamisesta. Kappale tarjoaa myös esimerkkejä organisaation jäsenten yksilöllisistä oppimistavoista, joita voidaan hyödyntää työntekijöiden henkilökohtaisten oppimispolkujen suunnitteluun. (katso myös luku 3 ja moduuli 2).</p>	

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Oppiva organisaatio ja teknologian rooli oppivassa organisaatiossa	<ul style="list-style-type: none"> - osaa kuvailla oppivan organisaation ominaispiirteitä - osaa kuvailla kuinka teknologian avulla voidaan tukea oppivaa organisaatiota (esim. yhteistyön eri muodot, tiedonjakaminen, vertaisoppiminen) 	AR PT CAS
Oppimiseen kannustava organisaatio	<ul style="list-style-type: none"> - osaa selittää mitkä sosiaaliset ja tekniset seikat edistävät avointa tiedonjakamista ja oppimista organisaatiossa - tiedostaa oppivan organisaation tarjoamat mahdollisuudet ajasta ja paikasta riippumattomaan oppimiseen - ymmärtää kommunikaatiotaitojen merkityksen oppivassa organisaatiossa 	PT GrW PW
Henkilökohtaiset oppimistavat organisaatiossa	<ul style="list-style-type: none"> - tunnistaa erilaisia informaaleja tapoja ja keinoja oppia organisaatiossa, esimerkiksi yhteisöllinen ongelmanratkaisu toisilta oppiminen tai oppimalla itseohjautuvasti työssä omien tavoitteiden mukaisesti - tunnistaa yhteisöllisen ja itseohjautuvan oppimisen edut organisaatiolle 	PT GrW DISC

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - muodostaa kokeneiden ja uusien työntekijöiden tai eri-ikäisten työntekijöiden välisiä vertaismentorointiryhmiä - kartoittaa työntekijöiden preferoimia oppimistapoja organisaatiossa - keskustella yrityksen johdon kanssa erilaisista osaamisen kehittämisen ohjelmista organisaatiossa
--	---

Moduuli 1	Johtajan rooli ja oppiva organisaatio
Kappale 1.3	Teknologian integrointi työssäoppimiseen

Lyhyt kuvaus: Työprosessit sekä uusien työntekijöiden ohjaaminen että nykyisten työntekijöiden ammattitaidon kehittäminen edellyttävät tarvetta yhdistää työ ja opiskelu. Digitaalisia teknologioita tulisi integroida tavoitteellisemmin työssäoppimiseen osana jatkuvaa työssäoppimista.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Teknologia työssäoppimisen tukena	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee erilaisia tapoja soveltaa teknologiaa työssäoppimisen tukena - osaa käyttää digitaalista välineitä oman työssäoppimisensa edistämiseen - osaa osallistua webinaareihin ja muihin verkkopohjaisiin koulutuksiin 	AR PT PW PT; ROP; ONLINE; EXE
Oppiminen omassa työprosessissa	<ul style="list-style-type: none"> - tiedostaa jatkuvan oppimisen mahdollisuudet omassa työtehtävissään - osaa kuvailla ja organisoida hyviä käytänteitä oman työssäoppimisen organisoimiseen - ymmärtää elinikäisen oppimisen käsitteen ja merkityksellisyyden oman työuran kannalta 	DISC PW

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - kerätä ideoita teknologian tavoitteellisempaan hyödyntämiseen työssäoppimisessa - laatia toimintasuunnitelman teknologialla tuettuun työssäoppimiseen - identifoida hyviä työssäoppimisen käytäntöjä yrityksessä
--	---

4.2 Digitaalisen osaamisen arviointi yrityksessä

Moduuli 2	Digitaalisen osaamisen arviointi
Kappale 2.1	Miksi henkilöstön osaamista arvioidaan?
<p>Lyhyt kuvaus: Yritysten ja organisaatioiden tulisi investoida työntekijöidensä osaamisen kehittämiseen tarjoamalla myös keinoja osaamisen arviointiin. Tässä kappaleessa perehdytään arvioinnin mahdollisuuksiin ja osaamisen näkyväksi tekemiseen. Arvioinnin tulisi olla osoitus työntekijöiden arvostuksesta ja kiinnostuksesta osaamisen kehittämiseen.</p>	

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Osaamisen arviointi työpaikalla	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää arvioinnin merkityksen osaamisen kehittämisen välineenä - osaa edistää osaamisen, tulosten ja prosessien säännöllistä arviointia - ymmärtää osaamisen kehittämisen jatkuvasti päivittyvänä prosessina - osaa käyttää arviointimenetelmiä ja tallentaa arviointitulokset tietoturvallisesti tietokantaan 	AR PT CAS
Arvioinnin tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> - osaa arvioida vahvuuksia ja kehittämisaalueita - osaa vertailla omaa digitaalista osaamisprofiilia muiden työntekijöiden kanssa - osaa hankkia jatkokoulutusta tai ohjata työntekijää kohti jatkokoulutusmahdollisuuksia testitulosten perusteella 	AR PT EXE ONLINE

Työssäoppimisen arvioinnin tehokkuus	<ul style="list-style-type: none"> - osaa arvioida työsuoritusta käytännön työtehtävissä - osaa tuoda esille oppimista ja edistymistä työtehtävissä suoriutumisessa - osaa kannustaa työntekijän jatkuvaa oppimista - osaa asettaa arvioinnille tavoitteita yhdessä johdon kanssa - osaa käyttää erilaisia arviointimenetelmiä yrityksen koon ja tarpeiden mukaan 	AR PT PW
Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - ohjata työntekijöitä arvioimaan osaamistaan tietyin väliajoin - ohjata työntekijöitä portfolion käyttöön - ohjata yhteistä keskustelua työssäoppimisen arvioinnista, hyödyistä ja haasteista 	

Moduuli 2	Digitaalisen osaamisen arviointi
Kappale 2.2	Kuinka kartoittaa digitaalista osaamista?
<p>Lyhyt kuvaus: Tässä moduulissa perehdytään digitaalisen osaamisen arvioinnin työkaluihin. Mitä menetelmiä ja välineitä tämän tehtävän suorittamiseksi on olemassa? Mistä käsitteitä arvioijan tulisi hallita? Mitkä digitaaliset taidot on tärkeä nostaa esille arvioinnissa?</p>	

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Työntekijän digitaalisen osaamisen tavoitetila	<ul style="list-style-type: none"> - tunnistaa mitkä liiketoimintaprosessit vaativat digitaalista osaamista ja mitä taitoja tulevaisuudessa tarvitaan - osaa kartoittaa ja tutkia suhteita asiakkaisiin ja kumppaneihin ja saada näin arvokasta tietoa ajankohtaisista digitaalisista työvälineistä ja osaamisesta - osaa hyödyntää olemassaolevia osaamiskartoituksia, kriteereitä ja osaamisluekkeloita, kuten EU:n DigComp viitekehys 	<p>CAS</p> <p>AR, DISC</p> <p>INDW, Research</p>
EU:n "DigComp" -viitekehys arviointiperustana	<ul style="list-style-type: none"> - osaa esitellä ja soveltaa DigComp -viitekehystä henkilöstölle - laatia työtehtävien osaamiskuvauksia, joihin sisältyy DigComp -kriteerit - osaa soveltaa viitekehystä osaamisvaatimusten määrittelemiseen ja käyttää sitä viitekehystenä osaamisen kehittämisen suunnitelmissa 	<p>AR PT EXE</p> <p>ONLINE</p>

Digitaalisen osaamisen nykytilan arviointi	<ul style="list-style-type: none"> - osaa soveltaa osaamisen viitekehyksiä ja arviointimenetelmiä nykytilan kartoittamisessa - tunnistaa formaalin ja informaalin oppimisen avulla hankitut digitaaliset taidot 	GrW, PT ROP, EXE GrW -> each group researches one method and presents it to the other party CAS Video
Digitaalisen osaamisen nykytilan ja tavoitetilan vertaaminen	<ul style="list-style-type: none"> - -osaa tunnistaa digitaalisen osaamisen kehittämistarpeita ja verrata niitä nykytilaan - - osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida säännöllisesti toteutettavaa, dynaamista osaamisen kehittämisen prosessia 	Keskustelu esimerkkitapauksen avulla
Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - laatia arviointiprosessin yhteistyössä työntekijöiden kanssa - tukea työntekijöiden digitaalista osaamisen arviointia "DigComp"-viitekehyksen itsearviointitaulukon avulla - testata erilaisia arviointimenetelmiä kokeilujen avulla - keskustella ryhmässä kuinka työn tehtäväkuvaukset ja nykyinen osaaminen vastaavat myös tulevaisuuden odotuksia 	

Moduuli 2	Digitaalisen osaamisen arviointi
Kappale 2.3	Palautteen antaminen oppimismotivaation edistämiseksi
<p>Lyhyt kuvaus: Toistuva palautteenanto on yksi parhaista käytännöistä työntekijöiden osaamisen kehittämisessä. Toimivat palautejärjestelmät auttavat myös ryhmiä ja koko organisaatiota lisäämään työn tuottavuutta. Palautteen tulisi olla spontaania ja säännöllistä, osa päivittäistä kohtaamista.</p>	

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Arviointi ja palautteen antaminen	<ul style="list-style-type: none"> - osaa antaa henkilökohtaista palautetta ja yksilöllistä tukea työntekijälle digitaalisen osaamisen kehittämisessä - osaa auttaa työntekijöitä arvioimaan ja tulkitsemaan formatiivisen, summatiivisen, itse- tai vertaisarviointin tuloksia - auttaa työntekijöitä identifioimaan kehittämistä vaativia osa-alueita 	AR PT CAS
Hyvän työntekijäpalautteen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> - osaa soveltaa hyvän työntekijäpalautteen kriteerejä 	AR PT DISC ROP
Menetelmät ja työvälineet palautteenannossa	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee ja osaa käyttää erilaisia palautteen antamisen menetelmiä 	AR PW ONLINE

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	<p>Digikouluttaja voi</p> <ul style="list-style-type: none"> - kannustaa oikea-aikaisen ja toistuvan palautteen antamiseen - johtaa ryhmäkeskustelua kuinka arviointia voisi monipuolistaa ja tehostaa osaamisen kehittämisen tueksi työssä - rohkaista vahvuuksien havaitsemiseen ja rakentavan palautteen antamiseen
--	---

4.3 Menetelmiä digitaalisen osaamisen kehittämiseen

Moduuli 3	Menetelmiä digitaalisen osaamisen kehittämiseen
Kappale 3.1	Itseohjautuva ja informaali oppiminen

Lyhyt kuvaus:

Nykyisessä nopeassa työnmurroksessa itseohjautuva ja informaali uuden oppiminen työssä on välttämätöntä. Tässä kappaleessa perehdytään itseohjautuvaan ja informaaliin oppimiseen työssä. Tärkeässä roolissa on työntekijän oma aloitteellisuus oppimisessa, avointen oppimisresurssien tunnistaminen ja itselle sopivien oppimisstrategioiden valinta.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Itseohjautuvan ja informaalin oppimisen strategiat, yksilöllisen oppimisprosessin suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää itseohjautuvan ja informaalin oppimisen käsitteet ja tunnistaa itselle sopivia oppimisen strategioita työssä - osaa asettaa oppimiselleen tavoitteita ja valita yksilöllisiä oppimistapoja - osaa hyödyntää oppimisen strategioita henkilökohtaisessa oppimisympäristössä 	SELF PeL GrW
Avoimet oppimisresurssit työskentely-ympäristössä	<ul style="list-style-type: none"> - tunnistaa työskentely-ympäristön avoimet oppimisresurssit - osaa hyödyntää avoimia oppimisresursseja oman oppimisen tukena - osaa soveltaa itseohjautuva oppimisen strategioita säännöllisesti omassa työssään 	SELF PeL GrW

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	<p>Digikouluttaja voi</p> <ul style="list-style-type: none"> - koota työntekijöiden ja johtajien yhteisen ryhmän keskustelemaan itseohjautuvasta ja informaalista oppimisesta työssä - kartoittaa työntekijöiden kanssa erilaisia tapoja itseohjautuvaan ja informaaliin oppimiseen - ideoida ja koota avoimia oppimisresursseja, jotka ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla
--	--

Moduuli 3	Menetelmiä digitaalisen osaamisen kehittämiseen
Kappale 3.2	Yhteistoiminnalliset fasilitointimenetelmät digitaalisen osaamisen kehittämisessä

Lyhyt kuvaus:

Tämä kappale käsittelee yhteistoiminnallisia fasilitointimenetelmiä, joiden avulla voidaan tukea tehokkaasti sekä työntekijöiden keskinäistä tiedonjakamista että oppimista toisilta. Menetelmät soveltuvat hyvin erilaisiin työskentely-ympäristöihin ja niiden toiminnallisuus innostaa ja sitouttaa osallistujia yhteiseen työskentelyyn.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Yhteistoiminnalliset fasilitointimenetelmät	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää yhteistoiminnallisten fasilitointimenetelmien toimintaperiaatteet ja tavoitteet - tuntee useita toiminnallisia fasilitointimenetelmiä kuten esimerkiksi Learning Café, Gallery Walk ja 	
Yhteistoiminnallisten fasilitointimenetelmien soveltaminen digitaalisen osaamisen kehittämiseen yrityksessä	<ul style="list-style-type: none"> - osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida yhteistoiminnallisten menetelmien käyttöä digitaalisen osaamisen kehittämisessä - tietää, kuinka menetelmiä voidaan tukea myös digisovellusten avulla 	Itseopiskelu Vertaisoppiminen Ryhmäoppiminen Aktiivinen oppiminen

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - kokeilla yhteistoiminnallisia fasilitointimenetelmiä ryhmissä - suunnitella yhdessä työntekijöiden kanssa kuinka menetelmiä sovelletaan digitaalisen osaamisen jakamiseen ja kehittämiseen yrityksessä
--	--

Moduuli 3	Menetelmiä digitaalisen osaamisen kehittämiseen
Kappale 3.3	Yhteistyö oppilaitosten kanssa

Lyhyt kuvaus:

Yhteistyö oppilaitosten kanssa tarjoaa yrityksille monenlaisia mahdollisuuksia digitaalisen osaamisen kehittämiseen. Toisen asteen ja korkea-asteen opiskelijat voivat esimerkiksi ratkaista yritysten digitaalisia haasteita osana opintojaan ja työelämään tutustumista. Opiskelijat voivat myös toimia työntekijöiden digitutoreina.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyön mahdollisuudet digitaalisen osaamisen kehittämisessä	<ul style="list-style-type: none"> - on tutustunut erilaisiin yritysten ja oppilaitosten yhteistyötapoihin ja projekteihin - osaa suunnitella ja arvioida, minkälaisia hyötyjä ja mahdollisuuksia yhteistyö oppilaitoksen kanssa voisi yritykselle antaa 	SELF PeL GrW
Yrityksen ja oppilaitoksen yhteistyön suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> - osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida käytännön yhteistyötä yrityksen ja oppilaitoksen välillä digitaalisen osaamisen kehittämiseksi 	SELF PeL GrW

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - kartoittaa yhdessä työntekijöiden kanssa paikallisia oppilaitoksia, joiden kanssa voisi käynnistää yhteistyöprojektin digitaalisen osaamisen kehittämiseksi - fasilitoida yhteistyön rakentamista ja ohjata yhteistyöprojektin suunnittelua
--	---

Moduuli 3	Menetelmiä digitaalisen osaamisen kehittämiseen
Kappale 3.4	Osaamismerkkit digitaalisen osaamisen kehittämisessä

Lyhyt kuvaus:

Osaamismerkkit toimivat eri tavoin hankitun digitaalisen osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen välineinä. Osaamismerkkien avulla osaamisen kehittämistä on helppo seurata ja arvioida. Yritykset voivat rakentaa omia osaamismerkkejä liiketoimintansa tärkeille alueille.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Osaamismerkkit	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee osaamismerkkien rakenteen ja järjestelmän toimintaperiaatteet 	SELF PeL GrW
Osaamismerkkien hyödyntäminen digitaalisen osaamisen kehittämisessä	<ul style="list-style-type: none"> - osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida osaamismerkkien käyttöä yrityksen digitaalisen osaamisen kehittämisessä - osaa laatia yritykselle omat osaamismerkkit 	SELF PeL GrW

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - ohjata työntekijöitä suunnittelemaan yritykselle omat osaamismerkkit ja niiden arviointikriteerit
--	--

4.4 Digitaalisen osaamisen tekniset perusteet

Moduuli 4	Digitaalisen osaamisen tekniset perusteet
Kappale 4.1	Laitteiden käyttö ja digitaalinen infrastruktuuri

Lyhyt kuvaus:

Kappale antaa yleiskuvan tärkeimmistä tietoteknisistä laitteista sekä verkkoteknologiasta. Tavoitteena on kehittää teknistä perusosaamista, jota tarvitaan esimerkiksi laitteistoon ja verkkoteknologiaan jokapäiväiseen käyttöön liittyvien haasteiden ratkaisemisessa.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Laitteiston peruseriaatteet	<ul style="list-style-type: none"> - osaa nimetä ja paikallistaa PC:n, työasemien ja mobiililaitteiden tärkeimmät komponentit - tuntee tietoteknisen perustan - osaa diagnosoida ja ratkaista yleisimpiä arkipäivän ongelmatilanteita 	AR PT visuaaliset apuvälineet
Verkkotekniikan ja vianmäärityksen perusteet	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee verkon tärkeimmät komponentit ja oheislaitteet - osaa käyttää langatonta verkkoyhteyttä - tunnistaa verkon käytön yleisimpiä häiriötilanteita 	AR PT EXE

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - esitellä kuvia eri laitteistokomponenteista - demonstroida vianmääritykseen liittyviä ohjeita - laatia tehtäviä tyypillisimmistä vioista ja niiden ratkaisuista - esittää videon laitteiston ja verkon asennuksesta
--	---

Moduuli 4	Digitaalisen osaamisen tekniset perusteet
Kappale 4.2	Ohjelmistojen käyttö

Lyhyt kuvaus:

Monet ohjelmistot tukevat tehokkuutta ja tuloksetekoa yrityksessä. Tämän kappaleen tavoitteena on tarjota yleistietoa ohjelmistoista ja niiden käyttötavoista.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Ohjelmistojen ja tallennukseen perusteet	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää tietojenkäsittelyn peruseriaatteet - ostaa käyttää perusohjelmistoja - osaa käyttää tallennuslaitteita tietojen säilyttämiseen 	
Digitaalisen sisällön lokalisointi	<ul style="list-style-type: none"> - osaa etsiä tietoa digitaalisessa ympäristössä - osaa käyttää tehokkaita hakustrategioita 	AR EXE OJT ONLINE
Tiedonhallinnan perusteet	<ul style="list-style-type: none"> - osaa järjestää, hallita ja arkistoida tietoa - osaa käyttää kirjanmerkkejä 	EXE PrW
Tiedon kriittinen arviointi	<ul style="list-style-type: none"> - osaa analysoida, vertailla ja arvioida kriittisesti tietolähteitä ja digitaalista sisältöä 	PT EXE
Verkkosivustot	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää verkkosivuston perusrakenteet - tunnistaa verkkosivustojen keskeiset toiminnot 	PT

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - demonstroida sisältöjä erilaisilla esityksillä ja harjoituksilla - rakentaa työntekijöiden kanssa blogin, johon kootaan työn kannalta keskeiset ohjelmistosuositukset ja vinkit niiden mielekkääseen käyttöön
--	---

Moduuli 4	Digitaalisen osaamisen tekniset perusteet
Kappale 4.3	Digitaalinen viestintä

Lyhyt kuvaus:

Kappale antaa perustietoja digitaalisesta viestinnästä yrityksen ja asiakkaiden kanssa. Kappaleessa esitellään muun muassa erilaisia digitaalisia alustoja, työkaluja ja pilvipalveluja viestinnän tueksi.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Verkkoyhteistyö ja virtuaalisten työtilojen käyttö	<ul style="list-style-type: none"> - osaa hyödyntää virtuaalisia työtiloja työssään - osaa vähentää laitteiden kuormitusta ja paperinkäyttöä - osaa varmistaa tietoon pääsyn 	PT DISC
Online-tallennusjärjestelmät ja tietojenkäsittely pilvipalvelussa	<ul style="list-style-type: none"> - osaa työskennellä erilaisten pilvessä sijaitsevien tallennusjärjestelmien kanssa - arvioida pilvessä sijaitsevien tallennusjärjestelmien riskejä ja hyötyjä - luoda käyttäjätilejä 	AR PT Video (HP)
Sosiaalinen media ja digitaalinen verkostoituminen	<ul style="list-style-type: none"> - osaa käyttää sosiaalisen median eri kanavia ammatillisen verkostoitumiseen - osaa arvioida sosiaalisen median kanavien käytettävyyttä oman yrityksen tarpeisiin - osaa huomioida kulttuurien ja sukupolvien monimuotoisuuden sosiaalisen median kanavien käytössä 	AR ONLINE
Nettipohjaiset sovellukset	<ul style="list-style-type: none"> - osaa käyttää toimistotyöhön kehitettyjä sovelluksia - osaa arvioida eri palvelujen eroavaisuuksia ja valita tarkoituksenmukaiset palvelut omaan käyttöön - osaa käyttää jaettuja asiakirjoja ja kalentereita 	BRAIN PT

Mobiililyökalut	<ul style="list-style-type: none">- osaa hyödyntää älylaitteita ja mobiililyöskentelyä- osaa arvioida eri palveluntarjoajia ja mobiilipalveluita- tietää mobiililyöskentelyn tietosuojan perusteet	PT EXE
-----------------	--	-----------

	<p>Digikouluttaja voi</p> <ul style="list-style-type: none">- demonstroida virtuaalisten työtilojen ja pilvipalveluiden käyttöä- järjestää uusien palvelujen kokeiluja yhdessä työntekijöiden kanssa ja arvioida niitä- kannustaa työntekijöitä kokeilemaan mobiilipalveluja ja toimintoja ryhmissä ja jakamaan kokemuksia keskenään
--	--

Moduuli 4	Digitaalisen osaamisen tekniset perusteet
Kappale 4.4	Digitaalisen sisällön luominen

Lyhyt kuvaus:

Digitalisaation myötä tiedon määrä ja digitaalisen sisällön tuotanto on moninkertaistunut. Kappale käsittelee digitaalisen sisällön hallintaa ja luomista.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Digitaalinen sisältö	<ul style="list-style-type: none"> - tunnistaa ja tietää erilaisia digitaalisia sisältöjä - osaa luokitella digitaalisia sisältöjä ja arvioida niiden käytettävyyttä eri tarkoituksiin 	AR PT
Sisällönhallintajärjestelmät	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee sisällönhallinnan perusteet - osaa arvioida erilaisia sisällönhallintajärjestelmiä ja tehdä valintoja omien tarpeiden pohjalta 	PT
Digitaalisen sisällön luominen	<ul style="list-style-type: none"> - osaa luoda erilaista digitaalista sisältöä - osaa hyödyntää mobiililaitteita sisällön tuotannossa 	GrW PW

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - demonstroida digitaalisia sisältöjä ja sisällönhallintajärjestelmiä - haastatella yrityksen sisällönhallinnan ammattilaisia - laatia harjoituksia sisällöntuotannosta mobiililaitteilla
--	--

Moduuli 4	Digitaalisen osaamisen tekniset perusteet
Kappale 4.5	Turvallisuus

Lyhyt kuvaus:

Kappale käsittelee digitaaliseen työskentelyyn turvallisuutta ja tietoturva.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Turvallisuusriskit	<ul style="list-style-type: none"> - tiedostaa digitaalisen työskentelyn riskitekijöitä ja niiden mahdollisista seurauksia yritykselle 	PT EXE
Yleiset turvatoimet ja riskitilanteiden ennaltaehkäisy	<ul style="list-style-type: none"> - osaa käyttää jokapäiväisiä perusohjelmistoja ja sähköpostia turvallisesti - osaa käyttää virustentorjuntaohjelmaa - tunnistaa tilien tietojenkalastelun - osaa arvioida verkkosivustojen luotettavuutta 	PT GrW EXE
Tietokoneen ja tietojen turvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee varmuuskopiointistrategiat - tuntee palomuurien toimitaidean 	PT GrW
Euroopan tietosuojalainsäädäntö	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee eurooppalaisen tietosuojalainsäädännön pääsisällön ja vaatimukset omalle työlle - osaa varmistaa lainmukaisen tietosuojan 	PT GrW PrW

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - perehdyttää työntekijöitä laitteiden ja ohjelmistojen turvallisuuteen käytännön esimerkkien avulla - demonstroida esimerkkejä turvallisuusriskeistä
--	---

4.5 Kehittäminen matkailualalla

Moduuli 5	Kehittäminen matkailualalla
Kappale 5.1	Verkkosivuston luominen ja hakukoneiden optimointi

Lyhyt kuvaus:

Matkailualan yrittäjille tärkeitä digikehittelyn aiheita ovat muun muassa sisällönhallintajärjestelmät ja hakukoneoptimointi. Tämä kappale tarjoaa työkaluja teemoihin ja myös asiakkuuksien hallintaan.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Sisällönhallintajärjestelmät matkailualalla	<ul style="list-style-type: none"> - osaa rakentaa verkkosivuston - osaa arvioida sisällönhallintajärjestelmiä ja valita sopivan omiin tavoitteisiinsa ja tarpeisiinsa 	PT
Hakukoneoptimointi	<ul style="list-style-type: none"> - osaa hakukoneoptimointia ja hyödyntää muun muassa alakohtaisia avainsanoja - osaa käyttää erilaisia analyysityökaluja oman liiketoiminnan kehittämiseen matkailualalla 	PT
Asiakashallintajärjestelmät	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee asiakashallintajärjestelmien tarjoamia mahdollisuuksia yritysten asiakassuhteiden ylläpitoon - osaa arvioida asiakashallintajärjestelmien eroja 	PT Disc

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - demonstroida erilaisia analyysityökaluja ja kokeilla ja suunnitella niiden käyttöä yhdessä työntekijöiden kanssa - fasilitoida verkkosivustojen luomista
--	--

Moduuli 5	Kehittäminen matkailualalla
Kappale 5.2	Tietokantojen hallinta ja tietojenkäsittely

Lyhyt kuvaus:

Matkailuliiketoiminnassa hyödynnetään erilaisia asiakastietokantoja muun muassa matka- ja majoitusvarauksissa sekä markkinoinnin tukena ja asiakassuhteiden hoidossa.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Varausjärjestelmät	- osaa käyttää erilaisia oman toimialan online-varausjärjestelmiä ja integroida järjestelmiä yhteen	PT CAS
Asiakastietokannat	- osaa perustaa asiakastietokannan (huomioiden tietosuojan) - osaa arvioida erilaisten tietokantojen etuja, haittoja ja riskitekijöitä	PT EXE DISC

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - demonstroida varausjärjestelmiä - kokeilla uusia ohjelmistoja yhdessä työntekijöiden kanssa ja johtaa keskustelua kokemuksista ja mielekkäistä käyttötavoista - laatia harjoituksia asiakasdatan suodattamisesta ja markkinaseurannasta
--	--

Moduuli 5	Kehittäminen matkailualalla
Kappale 5.3	Yrityskuva ja digitaalinen markkinointi

Lyhyt kuvaus:

Kappale tarjoaa tietoa digitaalisesta markkinoinnista matkailualalla sekä vinkkejä hyvän yrityskuvan rakentamiseen.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Online-arviointijärjestelmät	<ul style="list-style-type: none"> - osaa hyödyntää digitaalisia arviointijärjestelmiä yrityksen markkinoinnissa ja maineenhallinnassa - osaa vastaanottaa ja käsitellä positiivista ja negatiivista asiakaskommentteja - tuntee yrityskuvaan vaikuttavia tekijöitä ja myös oikeudellisia lähtökohtia 	PT AR
Markkinointi-strategiat	<ul style="list-style-type: none"> - osaa suunnitella asiakas- ja markkinakohtaisia verkkokampanjoita - soveltaa digitaalisen sisällönhallinnan onnistuneita strategioita 	PT AR
Hinnoittelustrategiat ja varausjärjestelmät	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee hinnoittelustrategioita ja varausjärjestelmiä - osaa arvioida asiakkaan varauskäyttäytymistä ja seurata varausprosessia 	PT CAS, PW
Digitaalinen markkinointi	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee digitaalisen markkinoinnin työkaluja ja osaa soveltaa niiden käyttöä matkailuliiketoiminnassa (esimerkiksi verkkosivustot ja blogit, sähköpostit ja uutiskirjeet, sosiaaliset verkostot, microblogging, wikit, yhteisöt ja foorumit, videot ja podcastit, mobiilisovellukset) 	AR PT

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - pohtia yhdessä työntekijöiden kanssa onnistuneiden verkkokampanjoinnin ja digitaalisen markkinoinnin tekijöitä - suunnitella yhdessä verkkokampanjan - demonstroida järjestelmien käyttöä
--	--

Moduuli 5	Kehittäminen matkailualalla
Kappale 5.4	Katsaus uuden teknologian vaikutuksiin matkailualalla

Lyhyt kuvaus:

Innovaatiot ja uudet teknologiat mullistavat tällä hetkellä voimakkaasti matkailualaa. Tämän kappaleen tavoitteena herättää keskustelua ja ajatuksia teknologian nykyisistä ja mahdollisuuksista matkailualalla ja työntekijöiden uusista haasteista.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Matkailualan murros	<ul style="list-style-type: none"> - osaa hahmottaa matkailualan muutoksia ja kehitystrendejä viime vuosikymmeniltä tähän päivään - tunnistaa digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia ja uusia toimintatapoja 	PT AR
Tulevaisuuden ennakointi ja asiakastytyväisyys	<ul style="list-style-type: none"> - tunnistaa, osaa käyttää ja ennakoida uusia digitaalisia työkaluja oman alan ja kehittämiseen ja asiakastytyväisyyden parantamiseen (esimerkiksi chatbotit, vuorovaikutteiset kosketusnäytöt, virtuaalitodellisuus, verkkokamerat/livekamerat, itsepalvelukassat, älykkäät matkalaukut, e-liput) 	PT GrW PrW
Digitalisaation vaikutukset matkailualan työtehtäviin	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee digitalisaation vaikutuksia oman alansa työtehtäviin, esimerkiksi vastaanotto- ja keittiöpalveluihin ja kiinteistöjen hallintaan 	PT CAS

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - johtaa yhteistä keskustelua matkailualan muutoksesta ja kerätä työntekijöiden kokemuksia ja muistoja - kartoittaa ja listata yhdessä työntekijöiden kanssa työtehtäviä, joita voidaan tehostaa tai tehdä toisin digityökalujen avulla - kannustaa työntekijöitä kokeilemaan uusia digipalveluja
--	--

4.6 Kehittäminen kaupan alalla

Moduuli 6	Kehittäminen kaupan alalla
Kappale 6.1	Digitaalinen markkinointi

Lyhyt kuvaus:

Digitaalinen markkinointi on osa jokapäiväistä liiketoimintaa. Olipa markkinoinnissa kyse uusien asiakkaiden hankkimisesta tai yhteydenpidosta nykyisiin asiakkaisiin, digitalisaatio muokkaa kaikkia osa-alueita. Tämä tarjoaa yleistä tietoa digitaalista markkinointia ja esittelee työkaluja markkinoinnin kehittämiseen.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Digitaalisen markkinoinnin kehittämistarpeet pk-yrityksissä	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää millä tavalla digitalisaatio on vaikuttanut markkinointiin - tunnistaa miten digitalisaatio on vaikuttanut asiakaskäyttäytymiseen - tunnistaa erilaisia markkinointikeinoja 	SELF PeL GrW CAS
Digitaalisen markkinoinnin menetelmät ja työkalut	<ul style="list-style-type: none"> - tuntee ja osaa käyttää erilaisia digitaalisen markkinoinnin menetelmiä ja työkaluja 	SELF PeL GrW CAS

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - pohtia millä tavalla digitalisaatio on vaikuttanut markkinointiin yrityksessä - kartoittaa digitalisaatiosta johtuvia muutoksia asiakaskäyttäytymisessä - selvittää yhdessä työntekijöiden kanssa kuinka yritys voisi paremmin vastata muutoksiin asiakaskäyttäytymisessä ja mitä digitaalisen markkinoinnin työkaluja on mahdollista hyödyntää paremmin
--	---

Moduuli 6	Kehittäminen kaupan alalla
Kappale 6.2	Asiakasymmärrys digitaalisena aikana

Lyhyt kuvaus:

Digitalisaatio auttaa rakentamaan asiakasprofiilia ja asiakaskanavia sekä visualisoimaan asiakaspolkua. Asiakaskäyttäytymisen ymmärtäminen auttaa pk-yrityksiä valitsemaan oikeat kanavat ja räätälöimään viestinsä asiakkaille aiempaa paremmin.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Digitalisaation mahdollisuudet eri asiakassegmenttien ja markkinointikanavien identifioimisessa	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet asiakkaan tunnistamisessa ja tuntemisessa - osaa määrittää eri asiakassegmentit - osaa valita oikeat kanavat 	SELF PeL GrW CAS
Asiakaspolun merkitys ja asiakasviestintä polun eri vaiheissa	<ul style="list-style-type: none"> - osaa visualisoida asiakaspolun - ymmärtää kuinka asiakkaan kanssa viestitään polun eri vaiheissa 	SELF PeL GrW CAS

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - auttaa työntekijöitä piirtämään asiakaspolun käytettävissä olevien tietojen perusteella - auttaa työntekijöitä tunnistamaan ne asiakaspolun vaiheet, joissa yritys on vahvasti yhteydessä asiakkaaseen ja tunnistamaan vaiheet, joissa yhteydenpitoa tulisi parantaa - johtaa keskustelua havainnoista ja etsiä uusia tapoja parantaa yhteydenpitoa asiakkaaseen koko asiakaspolun ajan
--	--

Moduuli 6	Kehittäminen kaupan alalla
Kappale 6.3	Asiakastietojen hallinta

Lyhyt kuvaus:

Digitalisaatio avaa uusia mahdollisuuksia asiakasdatan hallintaan ja hyödyntämiseen. Tämä kappale tarjoaa lyhyen johdannon asiakasdataan ja muutamia käytännön malleja sen parempaan hallintaan. Tarkemman asiakastiedon ansiosta pk-yritykset voivat paremmin kohdentaa toimintojaan ja lisätä markkinointi-investointien tuottoa.

Aihe	Oppimistavoitteet Oppija	Menetelmät
Digitalisaation mahdollisuudet asiakasdatan hallinnassa ja	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää, mitä asiakasdata on ja miten sitä voidaan hyödyntää pk-yrityksissä - hyödyntää asiakastietojen analyysijä ja rikastamista 	SELF PeL GrW CAS
Asiakasdatan hallinnan työkalut	<ul style="list-style-type: none"> - tietää yleisimpiä asiakastietojen hallinnan työkaluja - osaa käyttää hakukoneoptimointia näkyvyyden ja myynnin kasvattamisessa 	SELF PeL GrW CAS

Miten digikouluttaja voi fasilitoida osaamisen kehittämistä työpaikalla kappaleen sisältöjen mukaisesti?	Digikouluttaja voi <ul style="list-style-type: none"> - ohjata työntekijöitä tunnistamaan yrityksen tärkeimmät asiakassegmentit - kartoittaa yhdessä työntekijöiden kanssa kuinka asiakasdatanalyysijä voidaan käyttää tehokkaammin tiedon keräämiseen - kartoittaa kanavia, joiden kautta voidaan paremmin muodostaa yhteys kyseiseen asiakassegmenttiin
--	--

5. Koulutuksen työkalupakki verkossa

Koulutuksen englanninkielinen työkalupakki on saatavilla avoimesti verkossa (<https://www.dc4work.eu>). Se sisältää kuusi eri moduulia, jotka seuraavat oppaan moduulien sisältöjä ja rakennetta. Jokainen moduuli sisältää johdannon, digitaalista koulutusmateriaalia oppaan aiheista, syventävää aineistoa ja lisätietoa sekä lyhyen kyselyn moduulin sisällöstä. Digikouluttaja tai opiskelija voi valita moduulin ja sen sisältöjä joustavasti oman kiinnostuksensa mukaan.

DC4WORK-hankkeen työryhmä toivottaa oppaan ja työkalupakin käyttäjät jakamaan hyviä digitaalisen osaamisen käytäntöjään ja antamaan palautetta työkalupakin sisällöistä. Hankkeen yhteystiedot löytyvät sivulta www.dc4work.fi.

Lukijalle

Tämä dokumentti on kirjoitettu monikielisessä ja -kulttuurisessa yhteistyössä. Suomenkielistä versioita on modifioitu sekä käsitteitä yhdenmukaistettu. Kehittämistyö jatkuu edelleen ja sisällöt jäsentyvät ja niitä editoidaan käytännön koulutuskokeiluista saatujen oivallusten mukaan.

