

**Majoitus- ja
ravitsemisalan esimiehen
erikoisammattitutkinto**

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon suorittanut henkilö hallitsee alan vaativat esimiehen työtehtävät. Hän tuntee johtamansa työn, hallitsee alan ammatilliselta vaadittavat työprosessit ja hänellä on henkilöstöosaamista. Tutkinnon suorittanut henkilö pystyy suunnittelemaan, organisoimaan, ohjaamaan, valvomaan ja kehittämään päivittäistä toimintaa erilaisissa majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä ja organisaatioissa tulos- ja laatutavoitteiden mukaisesti. Tutkinnon suorittaneella henkilöllä on selkeä käsitys alan lähimenneisyydestä ja nykytilanteesta, ja hän on kiinnostunut alalla ja toimintaympäristössä tapahtuvista muutoksista ja tulevaisuuden näkymistä.

Tutkinnon suorittanut henkilö mitoittaa henkilökunnan määrän ja laadun suhteessa toimintaan. Hän opastaa, ohjaa ja valvoo henkilöstöään muuttuvissa tilanteissa asiakas-, henkilöstö-, työ- ja tuoteturvallisuuskäsitteitä huomioottaen. Hän tuntee omaa alaansa ja organisaation toimintaa koskevan lainsäädännön, viranomaisohjeet ja määräykset niin, että pystyy johtamaan ja valvomaan työtä. Hän johtaa omalla esimerkillään ja ymmärtää viestinnän ja vuorovaikutuksen merkityksen esimiestyössä.

Tutkinnon suorittanut henkilö toimii palveluhaluisesti, vastuullisesti ja yhteistoiminnallisesti organisaation sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista huolehtien. Hän hoitaa asiakas-, sidosryhmä- ja verkostosuhteita. Hän suunnittelee, organisoii ja johtaa päivittäisiä tuotanto- ja asiakaspalveluprosesseja asiakaslähtöisesti pyrkien parhaaseen mahdolliseen asiakastyytyväisyyteen. Työ edellyttää sitoutumista, vastuullisuutta, oma-aloitteisuutta ja luottamuksellisten asioiden hoitamista.

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto on tarkoitettu henkilölle, joka toimii erikokoisissa majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä tai organisaatioissa työhön osallistuvana esimiehenä, vuoro esimiehenä tai yksikön päällikkönä. Hän voi myös toimia itsenäisenä majoitus- ja ravitsemisalan yrittäjänä. Tutkinnon suorittaneen työpaikoiksi soveltuvia organisaatioita ovat erilaiset majoitus- ja ravitsemisliikkeet kuten hotellit, ravintolat, julkiset ravitsemispalvelut, kahvilat, pikaruokaravintolat, liikenneasemien ravintolat sekä matkustajalaivojen ravintolat ja rahtilaivat.

Perusteen nimi	Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto
Määräyksen diaarinumero	12/011/2015
Korvattavat määräykset	23/011/2012
Koulutuskoodit	Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto (387103)
Voimaantulo	01.05.2015

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	2
2.1. Päivittäisten toimintojen ohjaaminen.	2
2.2. Esimiehenä toimiminen.	5
2.3. Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen.	9
2.4. Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen.	11
2.5. Kehittämiprojektin toteuttaminen.	14
2.6. Monimuotoisen työyhteisön johtaminen.	16
3. Merenkulkualan ammattipätevyys.	19
4. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi.	20
5. Tutkintoa koskevat muut määräykset.	21
6. Liite. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon kuvaus.	22
6.1. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto.	22
6.2. Tutkinnon muodostuminen.	22
6.3. Tutkinnon suorittaneen osaaminen.	22
6.4. Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia.	23
6.5. Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema.	23
6.6. Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema.	23
6.7. Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen).	23
6.8. Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset.	23
6.9. Jatko-opintokelpoisuus.	23
6.10. Säädösperusta.	23
6.11. Tutkintotodistuksen voi säädösten mukaan saada seuraavilla tavoilla.	23
6.12. Pohjakoulutusvaatimukset.	24

1. Tutkinnon muodostuminen

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto muodostuu kolmesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta.

PAKOLLISET TUTKINNON OSAT 3 KPL	
Valitaan kolme tutkinnon osaa.	
Päivittäisten toimintojen ohjaaminen, P	
Esimiehenä toimiminen, P	
Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen, P	
VALINNAISET TUTKINNON OSAT 1 KPL	
Valitaan yksi tutkinnon osa.	
Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen	
Kehittämiprojektin toteuttaminen	
Monimuotoisen työyhteisön johtaminen	
Tutkinnon osa Yrittäjän ammattitutkinnosta	
<i>Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkintoon voidaan sisällyttää yksi tutkinnon osa Yrittäjän ammattitutkinnosta. Todistuksen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina kyseisestä tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkintoa todistuksen perusteella.</i>	
Tutkinnon osa muusta erikoisammattitutkinnosta	
<i>Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkintoon voidaan valita yksi tutkinnon osa muusta erikoisammattitutkinnosta. Todistuksen tutkinnon osan suorittamisesta antaa kyseisestä tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkintoa todistuksen perusteella.</i>	

2. Tutkinnon osat

2.1. Päivittäisten toimintojen ohjaaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- tunnistaa alan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia
- toimia organisaationsa liikeidean, toiminta-ajatuksen ja strategian mukaisesti
- vastata päivittäisten toimintojen sujumisesta tuotanto- ja palveluprosessissa
- seurata, arvioida ja ohjata yksikkönsä taloutta.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa vastaamalla työvuoroissaan yksikkönsä päivittäisten tuotanto- tai asiakaspalveluprosessien sujumisesta organisaation toimintatapojen mukaisesti.

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tutkinnon osan suorittamisen aikana itse tuottamillaan dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TUNNISTAA ALAN TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ TAPAHTUVIA MUUTOKSIA.

Toimintaympäristön seuranta	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• seuraa aktiivisesti alalla tapahtuvia muutoksia ja on kiinnostunut alan ilmiöiden, muutoksien ja paikalliskulttuurin vaikutuksista toimintaan • tietää alan lähimenneisyydestä ja nykyisyydestä sekä arvioi sen pohjalta ja luotettaviin lähteisiin perustuen alan tulevaisuuden haasteita • arvioi realistisesti oman organisaationsa menestymistä ja toiminnan joustavuutta tulevaisuuden toimintaympäristössä.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TOIMIA ORGANISAATIONSAN LIIKEIDEAN, TOIMINTA-AJATUKSEN JA STRATEGIAN MUKAISESTI.

Organisaation tunteminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• selvittää itselleen organisaationsa vision, arvot ja strategiset menestystekijät ja toimii niiden mukaisesti • hahmottaa oman yksikkönsä roolin osana koko organisaation toimintaa • toimii liikeidean vaatimusten mukaisesti • toimii sitoutuneesti yksikkönsä tavoitteiden ja resurssien mukaisesti.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA VASTATA PÄIVITTÄISTEN TOIMINTOJEN SUJUMISESTA TUOTANTO- JA PALVELUPROSESSISSA.

Päivittäisjohtaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• työskentelee vastuullisesti oman toimenkuvansa ja roolinsa mukaisesti • suunnittelee oman vastuualueensa päivittäisiä toimintoja tai tuotanto- tai asiakaspalveluprosesseja annettujen ohjeiden ja resurssien mukaisesti • huomioi organisaation arvojen ja strategioiden merkityksen toimintaa ohjaavina tekijöinä • toimii suunnitelmallisesti ja joustavasti sekä muuttaa tarvittaessa toimintaansa • käyttää ja hyödyntää sujuvasti yksikkönsä toiminnan kannalta keskeisiä tietojärjestelmiä (esim. varausjärjestelmät, tuotannonohjausjärjestelmät ja kassajärjestelmät) • hallitsee oman vastuualueensa työmenetelmät, koneet ja laitteet niin, että pystyy ohjeistamaan oikeanlaiseen työskentelyyn • johtaa ja valvoo määrätietoisesti työtä yksikössään • vastaa laatutavoitteiden toteutumisesta • ottaa huomioon työntekijöiltä tai ryhmältä tulleita ideoita, näkökulmia tai esille tulleita epäkohtia päätöksiä tehdessään ja toimintaa kehittäessään • perehtyy yksikkönsä toiminnan kannalta keskeisiin lakeihin ja viranomaismääräyksiin sekä toimii niiden mukaisesti ja valvoo niiden noudattamista jokapäiväisessä toiminnassa • reagoi oman yksikkönsä ongelmatilanteisiin ja ratkaisee ongelmat tuloksellisesti • toteuttaa määrätietoisesti organisaatiossa tehdyt päätökset omassa yksikössään

Tilaus- ja varastointitoiminnasta huolehtiminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ennakoi menekkiä erilaisten raporttien tai selvitysten mukaisesti • vastaa yksikkönsä päivittäisistä tavarantilauksista ostosopimusten mukaisesti • varmistaa tarvittavien raaka-aineiden ja tavaroiden riittävyyden huomioiden taloudellisuuden • vastaa, että raaka-aineita käytetään tarkoituksen mukaisesti ja oikeanlaisesti • huomioi tavarantilauksia suunnitellessaan taloudelliset näkökulmat ja sesongit • reklamoi tarvittaessa tavaran toimittajia • huolehtii varastojen sovitusta kierto nopeudesta ja raaka-aineiden oikea-aikaisesta käytöstä • pitää varastojen arvon sovitulla tasolla • vastaa varastovalvonnasta • huolehtii syntyvien asiakirjojen oikeanlaisesta käsittelystä

Kestävän kehityksen huomioiminen ja kehittäminen työskentelyssä

Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii kestävän kehityksen edellyttämällä tavalla kehittäen toimintaympäristöään huomioiden ympäristön, ihmiset ja talouden • käyttää ympäristömyönteisiä työ- ja toimintatapoja sekä kestäviä tai mahdollisuuksien mukaan kierrätettäviä materiaaleja • toimii käytöstä poistettavien materiaalien ja tarvikkeiden lajittelussa, kierrättämisessä ja hävittämisessä säädösten mukaisesti • ohjaa työyhteisön jäseniä asianmukaiseen jätteiden käsittelyyn • huomioi päivittäisessä johtamisessa energiatehokkuuden ja pyrkii minimoimaan hävikin
----------------------------------	---

Omaavalvonnasta vastaaminen

Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• suunnittelee, kehittää, johtaa ja valvoo omaavalvonnan toteutumista ajantasaisen lainsäädännön edellyttämällä tavalla tuotteen tai palvelun tuottamisessa ja markkinoinnissa • huolehtii siitä, että yksikön omaavalvontaohjelma on ajan tasalla • huolehtii hygieniaoosaamisvelvoitteiden noudattamisesta siten, että henkilöstö työskentelee huolellisesti ja vastuullisesti sekä ymmärtää asiakasturvallisuuden merkityksen • toimii elintarvikelainsäädännön sekä viranomaisten antamien ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti • tuo esiin yksikkönsä tuoteturvallisuuteen liittyvät riskit ja pyrkii niiden eliminoimiseen
----------------------------------	--

Asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta vastaaminen

Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• perehtyy ajantasaiseen pelastus- tai turvallisuussuunnitelmaan • esittelee henkilöstölle suunnitelmien mukaiset toimintaohjeet vaara- ja hätätilanteiden varalta • vastaa henkilöstön perehdyttämisestä turvallisuusohjeisiin • tuo esiin yksikkönsä asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyvät riskit ja pyrkii niiden eliminoimiseen • suhtautuu vakavasti ja vastuullisesti asiakkaiden allergioihin ja erityisruokavalioihin liittyviin asioihin • hallitsee poikkeustilanteiden tiedottamisen organisaation viestintästrategian mukaisesti
----------------------------------	---

Turvallinen ja ergonominen työskentely

Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• vastaa yksikkönsä työturvallisuudesta ja ergonomiasta • noudattaa ergonomian vaatimuksia ja työturvallisuusmääräyksiä • ohjaa muita toimimaan turvallisesti ja ergonomisesti oikein • valvoo, että henkilöstö noudattaa työturvallisuusmääräyksiä • valvoo, että koneet ja laitteet ovat toimintakunnossa • luo turvallisen ja viihtyisän työympäristön.
----------------------------------	---

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA SEURATA, ARVIOIDA JA OHJATA YKSIKKÖNSÄ TALOUTTA.

Taloudellinen ja kannattava toiminta	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tulkitsee ja hyödyntää organisaation omista raportointijärjestelmistä saamiaan raportteja oman yksikkönsä johtamisessa • seuraa aktiivisesti taloudellisia ja toiminnallisia tunnuslukuja • arvioi ja seuraa vastuullaan olevien toimintojen kannattavuutta ja kustannustehokkuutta ja kehittää niitä tavoitteiden suuntaan • vertaa toimintaa vastaavan yrityksen tai alan tunnuslukuihin hyödyntäen saamaansa tietoa oman yksikkönsä kehittämiseen • reagoi määrätietoisesti poikkeamiin sekä muutoksiin ja määrittää tarvittavat uudet toimenpiteet • analysoi ja raportoi kehittävästi omalle esimiehelle ja työyhteisölle yksikön toiminnasta ja taloudellisesta tilanteesta • viestii ja selvittää säännöllisesti omalle henkilökunnalle tuloksen ja kannattavuuden kehityksestä ja niihin vaikuttaneista tekijöistä sekä määrittelee tarvittavat toimenpiteet yhdessä henkilöstön kanssa • hallitsee oman yksikkönsä tai organisaationsa hinnanmuodostuksen ja katelaskennan keskeiset periaatteet • tekee sujuvasti käytännön esimiestoiminnan edellyttämiä laskelmia • ohjaa vastuualueensa prosesseja niin, että kannattavuustavoitteet saavutetaan.

2.2. Esimiehenä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hahmottaa esimiesasemansa organisaatiossa ja toimii sen mukaisesti
- henkilöstösuunnittelun
- perehdyttämisen ja työnopastuksen
- viestii työyhteisöä koskevilla asioilla
- kehittää omaa ja työyhteisönsä osaamista

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa esimiestehtävissä työyhteisössä. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon tutkintotilaisuuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä monipuolisesti. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tutkinnon osan suorittamisen aikana itse tuottamillaan dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA HAHMOTTAÄ ESIMIESASEMANSÄ ORGANISAATIOSSÄ JA TOIMII SEN MUKAISESTI.

Oman aseman tunnistaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• määrittää yksikkönsä perustehtävät itselleen ja muulle työyhteisölle • tietää omat keskeiset esimiestehtävänsä sekä siihen liittyvät tavoitteet, vaatimukset ja odotukset sekä vastuut ja velvoitteet • toimii esimerkkinä työyhteisön toimintaperiaatteiden noudattamisessa

Työvuoroista vastaaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tuntee oman organisaationsa liikeidean, arvot ja kulttuurin sekä osaa kytkeä ne luontevalla tavalla esimiestoimintaansa • toteuttaa annettua strategiaa, visiota ja arvoja yhdessä henkilöstön kanssa • johtaa ja valvoo työtä työvuorossaan tuloksellisesti • tekee toimenkuvassa määritellyissä rajoissa perusteltuja ja johdonmukaisia päätöksiä ja ratkaisuja sekä kantaa niistä vastuun • rakentaa käyttäytymisellään työyhteisön luottamusta omaan toimintaansa • tiedostaa vaikutuksensa johdettaviin ja heidän toimintaansa • toimii henkilöstöä ohjatessaan sosiaalisesti taitavasti huomioiden alaistensa erilaisuuden johtamistyyliä valitessaan • edesauttaa johtamisella eri kulttuurien kohtaamisia asiakas- ja verkostosuhteissa sekä työyhteisössä • toimii esimiesroolinsa edellyttämien eettisten periaatteiden mukaisesti • toimii johdonmukaisesti työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä edistäen • huomioi alaistensa fyysisen, henkisen ja sosiaalisen työkuormituksen rajat ja osaa huolehtia omalta osaltaan yleisestä työhyvinvoinnista • puuttuu epäkohtiin ennaltaehkäisevästi ja välittömästi, mikäli havaitsee työyhteisössään ongelmia • toimii tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti • antaa positiivista ja rakentavaa palautetta työsuorituksista • toimii nopeasti muuttuvissa tilanteissa ammattimaisesti ja maltillisesti.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA HENKILÖSTÖSUUNNITTELUN.

Henkilöstöresurssien suunnittelu ja töiden organisointi	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- osallistuu tarvittaessa työsuhteen alkamiseen ja loppumiseen liittyvään prosessiin organisaation toimintatavan mukaisesti - pystyy asettamaan valintakriteerit yksikköonsa otettaville henkilöille - suunnittelee ja määrittää henkilöstön määrän ja osaamisen suhteessa toimintaan (hallitsee työvuorolistasuunnittelun periaatteet) - hyödyntää tarpeen mukaan ulkopuolisia ostopalveluita osana henkilöstöresursointia - organisoi työyhteisön työt tärkeysjärjestyksen mukaisesti ja ajallisesti oikein - hallitsee omaa ajankäyttöään - laatii oman henkilöstön työnkuvat - varmistaa töiden sujumisen muuttuvissa ja äkillisissä tilanteissa sijais- ja varajärjestelmiä hyväksikäyttäen - tarkastelee ja arvioi työyhteisönsä työn tuloksellisuutta asetettuihin laatu- ja taloustavoitteisiin sekä pitkällä aikavälillä että päivittäin, ja tekee tarvittavia toimenpiteitä - ohjaa ja neuvoa henkilöstöä työprosessien eri vaiheissa päivittäisessä työskentelyssä - noudattaa työehtosopimus-, työsopimus-, työaika-, vuosiloma-, yhteistoiminta- ja työturvallisuuslakien keskeisiä periaatteita sekä työehtosopimusta ja paikallisia sopimuksia työaikajärjestelyissä - seuraa ajantasaista lainsäädäntöä.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA PEREHDYTTÄMISEN JA TYÖNOPASTUKSEN.

Työhön perehdyttäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- hallitsee perehdyttämisen ja työnopastuksen keskeisimmät tavoitteet ja vaiheet - auttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön ja varmistaa työntekijöiden riittävän tiedon saannin - perehdyttää itse tai vastaa siitä, että työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti liikeideaan, työympäristöön sekä työtehtäviin lainsäädännön ja työehtosopimusten sekä sovitujen toimintatapojen mukaisesti - perehtyy itse uusien koneiden, laitteiden, työtapojen, raaka-aineiden sekä puhdistusaineiden käyttöön niin, että osaa ohjata ja opastaa niiden käytössä muita - vastaa ajantasaisen perehdyttämismateriaalin olemassaolosta - huolehtii perehdytyksen etenemisestä ja seurannasta.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA VIESTIÄ TYÖYHTEISÖÄ KOSKEVISSA ASIOISSA.

Esimiesviestintä ja vuorovaikutus	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- johtaa työyhteisöään vuorovaikutteisesti - toimii vuorovaikutustilanteessa muut huomioon ottaen ja ilmaisee omat mielipiteensä rakentavasti - viestii ja informoi vastuullisesti ja ymmärrettävästi työyhteisöä, organisaatiota ja asiakasorganisaatiota koskevista asioista - omaa taidon kuunnella ja ymmärtää, kannustaa yhteistyöhön ja edistää työyhteisön kommunikointia - välittää organisaation toiminnan kannalta olennaista ja riittävää tietoa sekä varmistaa muuttuvissa tilanteissa riittävän ja oikea-aikaisen tiedottamisen - pitää tehtävänsä edellyttämiä palaverieita ja johtaa tarvittaessa kokouksia sekä laatii tarvittaessa niistä muistion ja huolehtii sen oikeasta jakelusta - tuottaa selkeitä kirjallisia viestejä, tiedotteita ja dokumentteja - ilmaisee itseään luontevasti suullisesti tavanomaisissa työhön liittyvissä tilanteissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä - ilmaisee itseään ymmärrettävästi kirjallisesti tavanomaisissa työhön liittyvissä tilanteissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä - käsittelee ja sovittelee rakentavasti erilaisia ristiriitatilanteita omalla työpaikallaan.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA KEHITTÄÄ OMAA JA TYÖYHTEISÖNSÄ OSAAMISTA.

Oman osaamisen kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- tiedostaa omien työtehtäviensä asettamat osaamisvaatimukset ja suhteuttaa oman osaamisensa niihin - kykenee arvioimaan itseään esimiehenä ja työyhteisön jäsenenä sekä laatimaan henkilökohtaisen esimiesvalmiuksien kehittämissuunnitelman ja toteuttamaan sen - pyytää ja vastaanottaa palautetta omista tehtävistään ja toiminnastaan sekä osaa suhtautua rakentavasti saamaansa palautteeseen - tarkkailee kriittisesti omaa ajankäyttöään ja tunnistaa mahdollisia kehittämiskohteita eri osa-alueilla - arvioi ammattimaisesti oman työnsä tuloksellisuutta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin - huolehtii vastuullisesti sekä omasta että työyhteisönsä jaksamisesta

Työyhteisön osaamisen kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- tietää henkilöstön kehittämisen periaatteita ja organisaation suomia mahdollisuuksia osaamisen kehittämisessä - havainnoi henkilöstön osaamista, ammatillisia ja työyhteisöllisiä valmiuksia ja osaamistarpeita sekä työssä jaksamista - arvioi realistisesti työyhteisössä tarvittavia määrällisiä ja laadullisia osaamistarpeita - kykenee määrittelemään henkilöstönsä kehittämistarpeita suhteessa tulevaisuudessa tarvittavaan osaamiseen - ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin mahdollisuuksiensa rajoissa ja resurssien mukaisesti - vie henkilöstön kehittämisesityksiä eteenpäin organisaatiossa.

2.3. Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- arvioida asiakkuuksia ja toimintaympäristöä sekä kehittää toimintaa arviointiin perustuen
- hoitaa asiakassuhteita ja johtaa myyntiä
- asiakasviestinnän eri muodot.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa asiakkuuksia hoitamalla sekä sidosryhmäyhteistyötä ylläpitämällä. Tutkinnon suorittaja varmistaa yksikkönsä toiminnan asiakaslähtöisyyden ja asiakastytytyvyyden toteutumisen omalla esimerkillään. Tutkinnon suorittaja viestii ja kommunikoi asiakkaiden ja työyhteisön kanssa huolehtien omalta osaltaan sujuvasta tiedonkulusta.

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon tutkintotilaisuuksien ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tutkinnon osan suorittamisen aikana itse tuottamallaan dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA ARVIOIDA ASIAKKUUKSIA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÄ SEKÄ KEHITTÄÄ TOIMINTAA ARVIOINTIIN PERUSTUEN.

Toimintaympäristön seuraaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• seuraa ja arvioi realistisesti yhteiskunnassa ja omalla ammattialalla tapahtuvia muutoksia oman yksikkönsä näkökulmasta • ottaa muutokset huomioon omassa toiminnassaan

Asiakkaiden ja kilpailijoiden toiminnan seuraaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• arvioi kilpailijoiden vahvuuksia ja heikkouksia suhteessa omaan toimipaikkaansa • tietää oman yksikkönsä aseman markkinoilla suhteessa kilpailijoihin niin, että pystyy kuvaamaan sen työyhteisölle • tuntee asiakkaansa, heidän palveluodotuksensa ja kulutuskäyttäytymisensä • arvioi oman organisaationsa tai toimipisteensä kilpailukeinoja, vahvuuksia ja kehittämiskohteita realistisesti sekä tekee perusteltuja kehittämis ehdotuksia

Myyntitoimenpiteiden suunnittelu	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• selvittää itselleen oman yksikkönsä myynnilliset tavoitteet lyhyellä ja pitkällä aikavälillä • suunnittelee oman yksikkönsä toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi hyödyntäen olemassa olevia tuote- ja palveluvalikoimia sekä varastotilannetta • arvioi realistisesti tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen tarvittavia resursseja • osallistuu tarvittaessa erilaisten kampanjoiden ja teematahtumien suunnitteluun ja tavoitteiden asetteluun • tekee myynnin suunnittelussa yhteistyötä esimiestensä, henkilöstönsä ja tarvittavien sidosryhmien kanssa.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA HOITAA ASIAKASSUHTEITA JA JOHTAA MYyntiä.

Asiakaslähtöinen toiminta	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• arvostaa asiakkaitaan sekä pitää työtään asiakaspalvelutyönä, mikä näkyy kaikessa hänen toiminnassaan • hoitaa yhdessä työyhteisönsä kanssa palveluprosessit liikeidean ja organisaation laatutavoitteiden mukaisesti • havaitessaan palveluprosessissa kehittämiskohteita, vie ne aktiivisesti eteenpäin • selvittää säännöllisesti asiakkaan tarpeita ja toiveita kysymällä, tiedustelemalla, keskustelemalla ja kuuntelemalla sekä hankkii aktiivisesti asiakaspalautetta kehittääkseen palveluja, tuotteita ja toimintaa • suhtautuu vakavasti ja ammattimaisesti asiakaspalautteeseen ja hoitaa palautteet ja asiakasreklamaatiot sovitun mallin mukaisesti ja nopeasti • tietää yksikkönsä asiakastytytyväisyyteen liittyvät mittarit sekä tavoitteet ja pyrkii aktiivisesti niiden saavuttamiseen

Myyntin johtaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• vastaa työyhteisönsä aktiivisesta myyntityöstä ja johtaa sitä omalla esimerkillään • pyrkii toimenpiteillään vaikuttamaan asiakkaiden valintoihin varmistaakseen tuloksellisuuden • seuraa aktiivisesti myyntitavoitteisiin pääsyä, reagoi nopeasti poikkeamiin ja muuttaa tarvittaessa omaa ja työyhteisön toimintaa • osallistuu tarjousten, tilausten ja myyntilaskujen laatimiseen organisaation ohjeiden ja toimintatapojen mukaisesti • pitää huolen, että yksikössä on tarvittavat resurssit suunnitelmien mukaisen myynnin toteuttamiseksi • noudattaa myyntiin ja markkinointiin liittyviä keskeisiä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita • arvioi oman ja työyhteisönsä onnistumista suhteessa tavoitteisiin ja ottaa johtopäätökset huomioon tulevaisuuden suunnitelmia laadittaessa

Sidosryhmäyhteistyön hoitaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii tärkeimpien sidosryhmien kanssa hyvässä yhteistyössä • luo ja hyödyntää yksikön kannalta tärkeitä verkostosuhteita

Kampanjoiden toteutus	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- toteuttaa erilaisia kampanjoita ja teematapahtumia annettujen tavoitteiden, työyhteisönsä resurssien ja asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti yhdessä työyhteisön kanssa - arvioi ja analysoi kampanjoiden toteutumista sekä tavoitteiden saavuttamisen että oman ja työyhteisönsä onnistumisen näkökulmasta - tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet jatkoa ajatellen ja antaa kehittävää palautetta esimiehelleen.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA ASIAKASVIESTINNÄN ERI MUODOT.

Asiakaslähtöisen viestinnän toteuttaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- luo kohteliaalla käyttäytymisellään ja siistillä ulkoisella olemuksellaan ammattimaista ja myönteistä yrityskuvaa - ymmärtää visuaalisesti houkuttelevien ja kielellisesti oikeiden asiakasviestien merkityksen myynnille ja hankkii tarvittaessa apua markkinoinnin ulkoisen viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen - käyttää ja tarvittaessa tekee organisaation tavoitteiden ja ohjeiden mukaista myynti- ja markkinointimateriaalia - viestii ja tiedottaa asiakasta ymmärrettävästi, asiakaslähtöisesti ja oikea-aikaisesti erilaisissa tilanteissa ja eri viestintävälineitä käyttäen - ottaa viestinnässä huomioon eri kulttuurien ominaispiirteet - ilmaisee itseään luontevasti suullisesti tavanomaisissa työhön liittyvissä tilanteissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä - ilmaisee itseään ymmärrettävästi kirjallisesti tavanomaisissa työhön liittyvissä tilanteissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä - ilmaisee itseään selkeästi ja tekee perusteltuja ehdotuksia asiakasneuvottelutilanteissa

Tiedon etsiminen ja hyödyntäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- käyttää erilaisia ja nykyaikaisia sekä tarkoituksen mukaisia tietolähteitä ja verkostoja tiedon hankinnassa sekä käyttää tarvittaessa myös vieraskielisiä lähteitä - arvioi hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta (sähköiset tietolähteet ja verkostot, ammattilehdet ja kirjallisuus, alan asiantuntijat) - valitsee käytettävissä olevasta tiedosta työyhteisön tai toiminnan kannalta olennaiset asiat - ottaa omassa työssään ja viestinnässä huomioon tietoturvan ja -suojan velvoitteet sekä asiakassuhteiden luottamuksellisuuden - toimii vastuullisesti sosiaalisessa mediassa ja hyödyntää sitä työssään harkitusti - seuraa tieto- ja viestintätekniikan kehitystä.

2.4. Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- selvittää työtehtävissä vaadittavan osaamisen suhteessa ammatillisessa tutkinnossa vaadittavaan osaamiseen
- suunnitella ja organisoida osaamisen kehittämisen prosessin
- toimia työpaikkaohjaajana ja arvioijana
- arvioida ja kehittää ohjaustaitojaan.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa sekä työpaikalla tapahtuvan oppimisen prosessin suunnittelulla ja organisoinnilla että arviointiprosessiin osallistumalla.

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa laatia suunnitelman työpaikalla tapahtuvalle oppimiselle, toteuttaa sen ja arvioida oppimista sekä kehittää omaa ohjausosaamistaan. Osallistumalla ammatillisessa peruskoulutuksessa olevan henkilön ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin tai näyttötutkinnon suorittajan tutkintotilaisuuksissa osoittaman osaamisen arviointiin, tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa arvioida ammatillisissa tutkinnoissa vaadittavaa osaamista.

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon tutkintotilaisuudet ovat laajoja toiminnallisia kokonaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työtehtävissä. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tutkinnon osan suorittamisen aikana itse tuottamillaan dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA SELVITTÄÄ TYÖTEHTÄVISSÄ VAADITTAVAN OSAAMISEN SUHTEESSA AMMATILISESSA TUTKINNOSSA VAADITTAVAAN OSAAMISEEN.

Työtehtävän ja tutkinnon vaatiman osaamisen tunnistaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• arvioi työpaikan soveltuvuutta suhteessa opiskelijan oppimistavoitteisiin tai tutkinnon suorittajan tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin • kertoo opiskelijalle tai tutkinnon suorittajalle, millaista osaamista työpaikan työtehtävissä tarvitaan • selvittää, mitä osaamista ammatillisen tutkinnon perusteet sen suorittajalta edellyttävät kyseisessä työpaikassa • keskustelee yhdessä opiskelijan tai tutkinnon suorittajan kanssa siitä, mihin suuntaan työtehtävään liittyvä osaaminen kehittyy lähitulevaisuudessa • perehtyy ammatillisten tutkintojen erilaisiin suorittamistapoihin ja niiden eroihin
Nykyisen osaamisen tunnistaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• selvittää opiskelijan tai tutkinnon suorittajan nykyisen osaamisen tason ja määrittää sen pohjalta osaamistarpeet • laatii opiskelijan tai tutkinnon suorittajan oppimissuunnitelman ammatillisen osaamisen kehittämiseksi • käyttää tarvittaessa erilaisia valmiiksi suunniteltuja menetelmiä ammattitaidon kartoittamisessa.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA SUUNNITELLA JA ORGANISOIDA OSAAMISEN KEHITTÄMISEN PROSESSIN.

Työpaikalla tapahtuvan oppimisen suunnittelu	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- sopii työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen liittyvästä yhteistyöstä ja organisoinnista, vastuista ja velvollisuuksista eri tahojen kanssa - tekee konkreettisen ja toteutettavissa olevan osaamisen kehittämissuunnitelman - opastaa tarvittaessa myös muita perehdyttäjiä heidän vastuistaan ja velvollisuuksistaan - tiedottaa organisaatiota opiskelijaan tai tutkinnon suorittajaan liittyvistä järjestelyistä ja toimenpiteistä

Lainsäädännön noudattaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- noudattaa ammatillista koulutusta ja työsuojelua koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten ohjeita ja määräyksiä - noudattaa työnantajaa ja työntekijöitä koskevaa lainsäädäntöä ja sopimuksia.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TOIMIA TYÖPAIKKAOHJAAJANA JA ARVIOIJANA.

Opiskelijan tai tutkinnon suorittajan osaamisen kehittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- vastaa, että opiskelija tai tutkinnon suorittaja perehdytetään asianmukaisesti työyhteisön tehtäviin ja käytänteisiin - selvittää muille työyhteisön jäsenille opiskelijan tai tutkinnon suorittajan tavoitteet - luo ohjaustilanteisiin myönteisen ja kannustavan ilmapiirin - toteuttaa osaamisen kehittämissuunnitelmaa - seuraa ja arvioi suunnitelman toteutumista ja tekee tarvittaessa muutoksia suunnitelmaan

(JOKO) Työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen arvioiminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- arvioi rakentavasti yhdessä työssäoppijan kanssa työssäoppimisen onnistumista suhteessa tavoitteisiin - laatii suunnitelman ja jatkotoimenpiteet osaamisen kehittämiseksi - antaa positiivista ja rakentavaa palautetta kaikille osapuolille - osallistuu ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin

(TAI) Näyttötutkinnon arvioiminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- osallistuu aktiivisesti tutkinnon järjestäjän arviointikoulutukseen - perehtyy huolellisesti arvioitavan tutkinnon perusteisiin - suunnittelee yhteistyössä tutkinnon järjestäjän ja tutkinnon suorittajan kanssa ammatillisiin näyttötutkintoihin monipuolisia tutkintotilaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja voi osoittaa tutkinnon perusteiden mukaisen osaamisensa - suunnittelee yhdessä tutkinnon järjestäjän edustajan kanssa arviointiprosessin ja arvioijien työajan ja roolit - arvioi tutkinnon suorittajan osaamista tutkintotilaisuuksissa tutkinnon perusteiden mukaisesti ja perustelee oman kantansa - osallistuu arviointiin aktiivisesti ja luo omalta osaltaan positiivista ilmapiiriä - keskittyy arvioinnissa ammatillisen osaamisen arviointiin - kannustaa tutkinnon suorittajaa rakentamaan itsearviointiin - antaa positiivista ja rakentavaa palautetta tutkinnon suorittajalle - osallistuu aktiivisesti kolmikantaisen arviointiesityksen tekemiseen

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA ARVIOIDA JA KEHITTÄÄ OHJAUSTAITOJAAN.

Ohjaustaitojen arviointi	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- arvioi, ylläpitää ja kehittää omia suunnittelu-, ohjaus-, arviointi- ja palautteenantotaitojaan - ottaa avoimesti vastaan saamansa palautteen työpaikkaohjaajana toimimisesta - kannustaa muita organisaation jäseniä kehittämään ohjaus- ja arviointitaitoja

Tiedon hankinta ja sen välittäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- käyttää monipuolisesti eri tietolähteitä hankkiakseen ja hyödyntääkseen tietoa työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen ja tutkinnon suorittamiseen liittyvistä asioista - välittää saamaansa tietoa organisaation ja sidosryhmien käyttöön.

2.5. Kehittämisprojektin toteuttaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- suunnitella ja organisoida kehittämisprojektin
- käynnistää ja toteuttaa kehittämisprojektin
- dokumentoida kehittämisprojektin eri vaiheet ja viestiä niistä
- raportoida ja arvioida kehittämisprojektin sekä määritellä jatkotoimenpiteet
- tuoda mahdolliset tulokset käytäntöön.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa käytännön kehittämisprojektin käynnistämisessä määritellä ja yhdessä muiden tiimin jäsenten kanssa arvioida lähtötilannetta sekä asettaa projektille tavoitteen. Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa toteuttaa kehittämisprojektin suunnitelman mukaisesti joko yksin tai yhteistyössä tiimin kanssa.

Hän osoittaa osaavansa hyödyntää kehittämistyön menetelmiä ja myös muita alan asiantuntijoita työnsä tukena.

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon suorittaja osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisen toteuttamalla kehittämisprojektin, jonka tavoitteena on uuden tuotteen, tuotevalikoiman, palvelun, menetelmän, toimintatavan tai niiden yhdistelmän kehittäminen tai vaihtoehtoisesti vanhan tuotteen, tuotevalikoiman, palvelun, menetelmän tai toimintatavan uusiminen. Kehittämisprojektin tulee lähteä todellisesta tarpeesta ja sen on oltava riittävän mittava, jotta osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia. Tutkinnon suorittaja raportoi kehittämisprojektinsa. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tutkinnon osan suorittamisen aikana itse tuottamillaan dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA SUUNNITELLA JA ORGANISOIDA KEHITTÄMISPROJEKTIN.

Kehittämisprojektin suunnittelu ja organisointi	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• havaitsee yksin tai yhteistyössä muiden kanssa toteuttamiskelpoisen kehittämiskohteen työyhteisössä • kartoittaa projektin mahdolliset riskit ja pyrkii minimoimaan ne • suunnittelee projektille aikataulun sekä arvioi ja varaa tarvittavat resurssit • tekee tarvittaessa projektille vaadittavat sopimukset • organisoii projektin ja määrittää vastuuhenkilöt • arvioi ja kehittää omia valmiuksiaan toimia projektin vetäjänä.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA KÄYNNISTÄÄ JA TOTEUTTAA KEHITTÄMISPROJEKTIN.

Kehittämisprojektin käynnistäminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• käynnistää omaan työhön tai työyhteisöön liittyvän kehittämisprojektin yhteistyössä tarvittavien tahojen kanssa • asettaa projektille mitattavissa olevat tavoitteet ja hyväksyttää ne esimiehellään

Kehittämisprojektin toteuttaminen ja seuranta	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toteuttaa kehittämisprojektin muita kannustaen • seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumista ja resurssien käyttöä • seuraa kustannuksia • muuttaa tarvittaessa toimenpiteitä, työskentelyä tai raaka-aineita • tarkentaa tarvittaessa projektin aikataulua ja projektisuunnitelmaa • antaa rakentavaa ja kannustavaa palautetta • arvioi omaa toimintaansa projektin toteuttajana ja tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA DOKUMENTOIDA PROJEKTIN ERI VAIHEET JA VIESTIÄ NIISTÄ.

Kehittämiprojektin dokumentoiminen ja viestintä	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• dokumentoi projektin eri vaiheet sovitulla tavalla • viestii projektin etenemisestä yksin tai yhdessä projektissa mukana olevien tahojen kanssa tarkoituksenmukaisella tavalla sovituille tahoille.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA RAPORTOIDA JA ARVIOIDA PROJEKTIN SEKÄ MÄÄRITELLÄ JATKOTOIMENPITEET.

Kehittämiprojektin raportoiminen ja informointi	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tekee johtopäätökset kehittämiprojektin onnistumisesta ja perustelee ne • raportoi sovitusti projektin toteutumisen sekä tulokset • arvioi realistisesti projektin onnistumista asetettujen tavoitteiden ja mittareiden perusteella yhdessä projektityöryhmän kanssa • informoi selkeästi projektin tulokset tarvittaville tahoille • asettaa tarvittaessa jatkotavoitteita • arkistoi dokumentit.

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA TUODA MAHDOLLISET TULOKSET KÄYTÄNTÖÖN.

Tulosten jalkauttaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• vie määrätietoisesti projektin mahdolliset toteuttamiskelpoiset tulokset toimintaan • perehdyttää tarvittavat tahot kehittämiprojektin myötä tulleisiin uusiin käytäntöihin • kannustaa myönteisesti ja motivoi henkilökuntaa uusiin käytäntöihin • seuraa tarkasti muutosten vaikutusta työyhteisön käytäntöihin ja ottaa vastuuta asioiden oikean suuntaisesta etenemisestä.

2.6. Monimuotoisen työyhteisön johtaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- luoda työskentelyolosuhteet monimuotoiselle ja yhdenvertaiselle työyhteisölle.

Ammattitaidon osoittamistavat

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa vuorovaikutus-, perehdytys- ja ohjaustilanteissa monimuotoisessa (kuten etnisyys, kulttuurinen tausta, toimintakyky, ikä) työyhteisössä. Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa ottaa huomioon esimiestyössään erityisesti monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden, työntekijöiden erilaiset lähtökohdat, mahdollisuudet ja erityistarpeet sekä varmistaa töiden sujumisen organisaation tavoitteiden suuntaisesti.

Tutkinnon osa tulee suorittaa aidoissa työtilanteissa (vuorovaikutus-, perehdytys- ja ohjaustilanne) sellaisessa monimuotoisessa työympäristössä, jossa työyhteisön johtaminen vaatii erillistoimenpiteitä, erityisjärjestelyjä tai johtaminen vaatii normaalista esimiestyöstä poikkeavaa huomiointia ja / tai edellyttää esimieheltä ja muilta työyhteisön jäseniltä jotain tavanomaisesta työssäolosta poikkeavia lisätaitoja. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan

tutkinnon osan suorittamisen aikana itse tuottamillaan dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA OSAA LUODA TYÖSKENTELYLOLOSUHTEET MONIMUOTOISELLE JA YHDENVERTAISELLE TYÖYHTEISÖLLE.

Työskentelyolosuhteiden varmistaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• pitää monimuotoisuutta (kuten etnisyys, kulttuurinen tausta, toimintakyky, ikä) voimavarana ja kunnioittaa erilaisuutta • auttaa työntekijän sopeutumista monimuotoiseen työyhteisöön • ohjaa omalla esimerkillään työyhteisöä kohtaamaan yhdenvertaisesti erilaisilla taustoilla tulevan työntekijän • huomioi henkilöstöä ohjattaessaan työntekijän erilaiset lähtökohdat, mahdollisuudet ja tarpeet ollen tasapuolinen kaikkia työyhteisön jäseniä kohtaan • ottaa työssään huomioon eri kulttuurien sosiaalisia järjestelmiä (esimerkiksi asemaan liittyvät sovinnaisuussäännöt) ja tietää miten eri kulttuureissa menetellään erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa (esimerkiksi tutustuminen, tervehtiminen, vieraiden vastaanottaminen) välttääkseen ristiriitatilanteita • ottaa työssään huomioon erilaisia kulttuurisidonnaisia tapoja ja käyttäytymissääntöjä sekä eri uskontojen ohjeita ja määräyksiä (esimerkiksi ruokailu, pukeutuminen ja rukoukshetket) asianmukaisen suhtautumisen varmistamiseksi • huomioi joustavasti sovinnaisuuden rajat keskusteltaessa erilaisten työntekijöiden kanssa • selvittää ja arvioi realistisesti työntekijälle oikeanlaiset työtehtävät ja työjärjestelyt • pyrkii omalta osaltaan luomaan työyhteisöönsä turvallisen ja hyväksyvän työilmapiirin • vastaa omalta osaltaan, ettei hänen vastuualueellaan tapahdu syrjintää ja pyrkii aktiivisesti poistamaan ennakkoluuloja • ottaa huomioon monimuotoisuuden ja niistä johtuvat erot viestinnässä ja vuorovaikutustilanteissa • hyödyntää aktiivisesti työntekijöiden erityisosaamista, mahdollisuuksia ja kulttuurien erityispiirteitä

Perehdyttäminen ja työn ohjaaminen	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• perehdyttää työntekijän ymmärrettävästi suomen tai ruotsin kielellä ja tarvittaessa vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä tilanteesta riippuen ja tarkoituksenmukaisesti • perehdyttää ja opastaa suunnitelmallisesti liikeideaan, työympäristöön sekä työtehtäviin lainsäädännön ja työehtosopimusten sekä paikallisesti sovittujen toimintatapojen mukaisesti • perehdyttää ja ohjaa työkuultuuriin (esimerkiksi puhtauskäsitys, työaikojen noudattaminen, työhön sitoutuminen, oma-aloitteisuus, itseohjautuvuus, työturvallisuus ja ergonomia) • opastaa työntekijää koneiden ja laitteiden käytössä sekä puhtaanapitoon • ohjaa ja opastaa raaka-aineiden tai muiden tuotteiden käytössä liikeidean mukaisesti • tekee tarvittavia ja selkeitä kirjallisia työohjeita ja vastaa ajantasaisen perehdyttämismateriaalin olemassaolosta • varmistaa työntekijöiden riittävän tiedon saannin • perehdyttää ja ohjaa työntekijöitä heidän tietojensa ja taitojensa edellyttämällä tavalla • rohkaisee kokeilemaan, kysymään ja etsimään tietoa • valitsee tilanteeseen sopivan ohjausmenetelmän sekä seuraa ja kertaa opittua • seuraa aktiivisesti perehdyttämisen onnistumista

3. Merenkulkualan ammattipätevyys

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon tutkinnon osien Päivittäisten toimintojen ohjaaminen ja Esimiehenä toimiminen suorittaminen antaa merenkulkualan ammattipätevyyden, joka vastaa Valtioneuvoston asetuksen aluksen miehityksestä ja laivaväen pätevydestä (29.12.2009/1797) mukaista kokkistuertin tai talousesimiehen pätevyyskirjan talousesimiehen koulutusta.

Talousosaston pätevyyskirjoista on määrätty edellä olevassa asetuksessa seuraavaa:

37 § Kokkistuertin pätevyyskirjan saamiseksi vaaditaan vähintään 18 vuoden ikä sekä:

1. talousesimiehen koulutus tai
2. laivakokin pätevyyskirja ja meripalvelua kokkina vähintään 12 kuukautta laivakokin pätevyyskirjan saamisen jälkeen.

38 § Talousesimiehen pätevyyskirjan saamiseksi vaaditaan:

1. talousesimiehen koulutus sekä
2. työkokemusta keittiötehtävissä vähintään 24 kuukautta, josta tulee olla meripalvelua vähintään 12 kuukautta kokkina aluksella.

4. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset määrittävät, mitä tutkinnon suorittajan tulee osata suorittaessaan kyseistä tutkinnon osaa. Ammattitaidon osoittaminen -kohdassa määritellään, mitä tutkinnon suorittaja tekee osoittaakseen ammattitaitonsa. Tutkintotilaisuudessa osoitettava ammattitaito arvioidaan hyväksytyn suorituksen kriteerien mukaisesti. Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivat työnantajien, työntekijöiden ja opettajien edustajat, joilla on hyvä ammattitaito kyseisen näyttötutkinnon alalta.

5. Tutkintoa koskevat muut määräykset

Elintarvikehygieenistä osaamista koskevista yleisistä vaatimuksista säädetään Euroopan unionin yleisessä elintarvikehygieniasetuksessa (852/2004/EU, liite I, osan A kohdan 4 alakohta e ja kohdan 5 alakohta d sekä liitteen II luvun 12 kohta 1), kansallisessa elintarvikelaissa (23/2006 muutoksineen) sekä Eviran määräyksessä hygieniasaamisesta (1/2009).

Majoitus- ja ravitsemisalan toimijan velvollisuus on varmistaa, että elintarvikkeita käsitteleviä työntekijöitä valvotaan, ohjataan ja koulutetaan elintarvikehygienian asioissa heidän työtehtäviensä edellyttämällä tavalla (yleinen elintarvikehygieniasetus EY/852/2004 liite II luku XII kohta 1). Kaikilla majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä työskentelevillä henkilöillä tulee olla tehtäviensä suorittamisen kannalta riittävä elintarvikehygieeninen osaaminen.

Majoitus- ja ravitsemisalan toimijan velvollisuus on kustannuksellaan huolehtia siitä, että ilmoitetussa tai hyväksytyssä majoitus- ja ravitsemisalan huoneistossa työskentelevällä, pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä on elintarvikehygieenistä osaamista osoittava Eviran hyväksymän mallin mukainen todistus (osaamistodistus), jos hän on työskennellyt pakkaamattomien helposti pilaantuvien elintarvikkeiden käsittelyä edellyttävissä tehtävissä yhdessä tai useammassa majoitus- ja ravitsemisalan huoneistossa yhteensä vähintään kolme kuukautta (EL 27§). Kolme kuukautta lasketaan huomioiden taannehtivasti myös aiemmat työsuhteet.

Osaamistodistus on oltava myös majoitus- ja ravitsemisalan toimijalla, joka omassa majoitus- ja ravitsemisalan huoneistossaan käsittelee pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita. Osaamistodistus vaaditaan myös opiskelijoilta tai harjoittelijoilta, jos he ovat käsitelleet helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita kolmen kuukauden ajan tai pidempään.

6. Liite. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon kuvaus

6.1. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto

Tutkinnon perusteiden voimaantulopäivä 1.5.2015 (12/011/2015)

6.2. Tutkinnon muodostuminen

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto muodostuu kolmesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta.

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon pakolliset tutkinnon osat ovat päivittäisten toimintojen ohjaaminen, esimiehenä toimiminen sekä asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen.

Valinnaiset tutkinnon osat, joista tutkinnon suorittaja valitsee vähintään yhden, ovat työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen, kehittämisprojektin toteuttaminen, monimuotoisen työyhteisön johtaminen, osa Yrittäjän ammattitutkinnosta sekä osa muusta erikoisammattitutkinnosta.

6.3. Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon suorittanut henkilö hallitsee alan vaativat esimiehen työtehtävät. Hän tuntee johtamansa työn, hallitsee alan ammatilliselta vaadittavat työprosessit ja hänellä on henkilöstöosaamista. Tutkinnon suorittanut henkilö pystyy suunnittelemaan, organisoimaan, ohjaamaan, valvomaan ja kehittämään päivittäistä toimintaa erilaisissa majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä ja organisaatioissa tulos- ja laatuavoitteiden mukaisesti. Tutkinnon suorittaneella henkilöllä on selkeä käsitys alan lähimenneisyydestä ja nykytilanteesta, ja hän on kiinnostunut alalla ja toimintaympäristössä tapahtuvista muutoksista ja tulevaisuuden näkymistä.

Tutkinnon suorittanut henkilö mitoittaa henkilökunnan määrän ja laadun suhteessa toimintaan. Hän opastaa, ohjaa ja valvoo henkilöstöään muuttuvissa tilanteissa asiakas-, henkilöstö-, työ- ja tuoteturvallisuusnäkökulmat huomioon ottaen. Hän tuntee omaa alansa ja organisaation toimintaa koskevan lainsäädännön, viranomaisohjeet ja määräykset niin, että pystyy johtamaan ja valvomaan työtä. Hän johtaa omalla esimerkillään ja ymmärtää viestinnän ja vuorovaikutuksen merkityksen esimiestyössä.

Tutkinnon suorittanut henkilö toimii palveluhaluisesti, vastuullisesti ja yhteistoiminnallisesti organisaation sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista huolehtien. Hän hoitaa asiakas-, sidosryhmä- ja verkostosuhteita. Hän suunnittelee, organisoii ja johtaa päivittäisiä tuotanto- ja asiakaspalveluprosesseja asiakaslähtöisesti pyrkien parhaaseen mahdolliseen asiakastytytyvyyteen. Työ edellyttää sitoutumista, vastuullisuutta, oma-aloitteisuutta ja luottamuksellisten asioiden hoitamista.

6.4. Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto on tarkoitettu henkilölle, joka toimii erikokoisissa majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä tai organisaatioissa työhön osallistuvana esimiehenä, vuoro esimiehenä tai yksikön päällikkönä. Hän voi myös toimia itsenäisenä majoitus- ja ravitsemisalan yrittäjänä. Tutkinnon suorittaneen työpaikoiksi soveltuvia organisaatioita ovat erilaiset majoitus- ja ravitsemisliikkeet kuten hotellit, ravintolat, julkiset ravitsemispalvelut, kahvilat, pikaruokaravintolat, liikenneasemien ravintolat sekä matkustajalaivojen ravintolat ja rahtilaivat.

6.5. Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema

Tutkintotodistuksen antaa Opetushallituksen asettama tutkintotoimikunta.

6.6. Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Opetushallitus, opetus- ja kulttuuriministeriön alainen keskusvirasto

6.7. Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen)

ISCED 4

6.8. Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset

Hyväksytty/hylätty

6.9. Jatko-opintokelpoisuus

Tutkinto tuottaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin.

6.10. Säädösperusta

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 631/1998, asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 812/1998

6.11. Tutkintotodistuksen voi säädösten mukaan saada seuraavilla tavoilla

Tutkinto suoritetaan osoittamalla tutkintotilaisuuksissa Opetushallituksen päättämässä tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito. Tarvittaessa järjestetään tutkintoon valmistavaa koulutusta. Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta.

6.12. Pohjakoulutusvaatimukset

Näyttötutkinnon suorittaminen on ammattitaidon hankkimistavasta riippumatonta. Tutkintoon osallistujalle ei ole asetettu muodollisia koulutusvaatimuksia.