

**Tutkinnon perusteet**

**Majoitus- ja ravitsemisalan  
esimiestyön  
erikoisammattitutkinto**



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

# Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinto

## Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinnon suorittanut toimii erikokoisissa majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksissä tai organisaatioissa työhön osallistuvana esimiehenä, vuoro esimiehenä tai yksikön päällikkönä.

Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinnon suorittanut osaa

- suunnitella, organisoida, ohjata, valvoa ja kehittää päivittäistä toimintaa erilaisten majoitus- ja ravitsemisalalan yritysten ja organisaatioiden tulos- ja laatutavoitteiden mukaisesti
- suunnitella, organisoida ja johtaa päivittäisiä tuotanto- ja asiakaspalveluprosesseja asiakaslähtöisesti pyrkien parhaaseen mahdolliseen asiakastyytyvyyteen
- mitoittaa henkilökunnan määrän ja laadun suhteessa toimintaan
- opastaa, ohjata ja valvoa henkilöstöään muuttuvissa tilanteissa asiakas-, henkilöstö-, työ- ja tuoteturvallisuuden huomioiden
- omaa alaansa ja organisaation toimintaa koskevan lainsäädännön, viranomaisohjeet ja määräykset siten, että pystyy johtamaan ja valvomaan työtä
- johtaa omalla esimerkillään ja ymmärtää viestinnän ja vuorovaikutuksen merkityksen esimiestyössä
- toimia palveluhenkisesti, vastuullisesti ja yhteistoiminnallisesti organisaation sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista huolehtien
- hoitaa asiakas-, sidosryhmä- ja verkostosuhteita
- työskennellä sitoutuneesti, vastuullisesti, oma-aloitteisesti ja luottamuksellisesti.

## Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Tutkinnon suorittanut työskentelee vaativissa esimiehen työtehtävissä erilaisissa majoitus- ja ravitsemisliikkeissä, kuten hotelleissa, ravintoloissa, julkisen sektorin ravitsemispalveluissa, kahviloissa, pikaruokaravintoloissa, liikenneasemien ravintoloissa sekä matkustajalaivojen ravintoloissa ja rahtilaivoissa. Hän voi toimia myös itsenäisenä majoitus- ja ravitsemisalalan yrittäjänä.

<b>Perusteen nimi</b>	Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinto
<b>Määräyksen diaarinumero</b>	OPH-1156-2018
<b>Muutosmääräykset</b>	
<b>Koulutuskoodit</b>	Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinto (487103)
<b>Voimaantulo</b>	01.01.2019

# SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen. . . . .	1
2. Tutkinnon osat. . . . .	2
2.1. Päivittäisten toimintojen ohjaaminen, 50 osp (300353). . . . .	2
2.2. Esimiehenä toimiminen, 60 osp (300354). . . . .	5
2.3. Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen, 40 osp (300355). . . . .	7
2.4. Kehittämishankkeen toteuttaminen, 30 osp (300356). . . . .	10
2.5. Monimuotoisen työyhteisön johtaminen, 20 osp (300357). . . . .	12
2.6. Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen, 30 osp (300358). . . . .	13
3. Merenkulkualan ammattipätevyys. . . . .	17
4. Tutkintoa koskevat muut määräykset. . . . .	18



# 1. Tutkinnon muodostuminen

Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä.

Tutkinto muodostuu kolmesta pakollisesta tutkinnon osasta, Päivittäisten toimintojen ohjaaminen (50 osaamispistettä), Esimiehenä toimiminen (60 osaamispistettä) ja Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen (40 osaamispistettä), sekä valinnaisista tutkinnon osista (30 osaamispistettä).

<b>PAKOLLISET TUTKINNON OSAT   150 OSP</b>
Päivittäisten toimintojen ohjaaminen, 50 osp, <b>P</b>
Esimiehenä toimiminen, 60 osp, <b>P</b>
Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen, 40 osp, <b>P</b>
<b>VALINNAISET TUTKINNON OSAT   30 OSP</b>
Kehittämiprojektin toteuttaminen, 30 osp
Monimuotoisen työyhteisön johtaminen, 20 osp
Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen, 30 osp
<b>Ammatillinen tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai toisesta erikoisammattitutkinnosta   10-30 osp</b>
<i>Tutkintoon voi sisällyttää yhden ammatillisen tutkinnon osan ammattitutkinnosta tai toisesta erikoisammattitutkinnosta. Tutkinnon osan laajuus voi olla tässä kohdassa vähintään 10 osaamispistettä ja enintään 30 osaamispistettä.</i>

## 2. Tutkinnon osat

### 2.1. Päivittäisten toimintojen ohjaaminen, 50 osp (300353)

#### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

#### Arviointi

Opiskelija tunnistaa alan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia.

Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• seuraa aktiivisesti alalla tapahtuvia muutoksia ja on kiinnostunut alan ilmiöiden, muutoksien ja paikalliskulttuurin vaikutuksista toimintaan</li><li>• tietää alan lähimenneisyydestä ja nykyisyydestä sekä arvioi sen pohjalta ja luotettaviin lähteisiin perustuen alan tulevaisuuden haasteita</li><li>• arvioi realistisesti organisaationsa menestymistä ja toiminnan joustavuutta tulevaisuuden toimintaympäristössä.</li></ul>
----------------------------------	--

Opiskelija toimii organisaationsa liikeidean tai toimintasuunnitelman ja strategian mukaisesti.

Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää itselleen organisaationsa vision, arvot ja strategiset menestystekijät ja toimii niiden mukaisesti</li><li>• hahmottaa yksikkönsä roolin osana koko organisaation toimintaa</li><li>• toimii liikeidean tai toimintasuunnitelman vaatimusten mukaisesti</li><li>• toimii sitoutuneesti yksikkönsä tavoitteiden ja resurssien mukaisesti</li><li>• hyödyntää digitaalisia työvälineitä päivittäisten toimintojen ohjaamisessa.</li></ul>
----------------------------------	---

Opiskelija vastaa päivittäisten toimintojen sujumisesta tuotanto- ja palveluprosessissa.

Päivittäisjohtaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• työskentelee vastuullisesti toimenkuvansa ja roolinsa mukaisesti</li><li>• suunnittelee vastuualueensa päivittäisiä toimintoja tai tuotanto- tai asiakaspalveluprosesseja annettujen ohjeiden ja resurssien mukaisesti</li><li>• huomioi organisaation arvojen ja strategioiden merkityksen toimintaa ohjaavina tekijöinä</li><li>• toimii suunnitelmallisesti ja joustavasti sekä muuttaa tarvittaessa toimintaansa</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käyttää ja hyödyntää sujuvasti yksikkönsä toiminnan kannalta keskeisiä tietojärjestelmiä, kuten varausjärjestelmiä, tuotannonohjausjärjestelmiä ja kassajärjestelmiä</li> <li>• hallitsee vastuualueensa työmenetelmät, koneet ja laitteet niin, että pystyy ohjeistamaan oikeanlaiseen työskentelyyn</li> <li>• johtaa ja valvoo määrätietoisesti työtä yksikössään</li> <li>• vastaa laatuvaatotteiden toteutumisesta</li> <li>• huomioi työntekijöiltä tai ryhmältä tulleita ideoita, näkökulmia tai esille tulleita epäkohtia päätöksiä tehdessään ja toimintaa kehittäessään</li> <li>• perehtyy yksikkönsä toimintaa ohjaaviin lakeihin ja viranomaismääräyksiin sekä toimii niiden mukaisesti ja valvoo niiden noudattamista jokapäiväisessä toiminnassa</li> <li>• reagoi yksikkönsä ongelmatilanteisiin ja ratkaisee ongelmat tuloksellisesti</li> <li>• toteuttaa määrätietoisesti organisaatiossa tehdyt päätökset omassa yksikössään.</li> </ul>
--	---

<b>Tilaus- ja varastointitoiminnasta huolehtiminen</b>	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ennakoi menekkiä erilaisten raporttien tai selvitysten mukaisesti</li> <li>• vastaa yksikkönsä päivittäisistä tavarantilauksista ostosopimusten mukaisesti</li> <li>• varmistaa tarvittavien raaka-aineiden ja tavaroiden riittävyyden huomioiden taloudellisuuden</li> <li>• vastaa, että raaka-aineita käytetään tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• huomioi tavarantilauksia suunnitellessaan taloudelliset näkökulmat ja sesongit organisaation ohjeiden mukaisesti</li> <li>• reklamoi tarvittaessa tavaran toimittajia</li> <li>• huolehtii varastojen sovitusta kiertonopeudesta ja raaka-aineiden oikea-aikaisesta käytöstä</li> <li>• pitää varastojen arvon sovitulla tasolla</li> <li>• vastaa varaston valvonnasta</li> <li>• huolehtii syntyvien asiakirjojen oikeanlaisesta käsittelystä.</li> </ul>

<b>Kestävästä kehityksestä huolehtiminen</b>	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii kestävästä kehityksestä edellyttämällä tavalla kehittäen toimintaympäristöään organisaation resurssien mukaisesti</li> <li>• käyttää ympäristömyönteisiä työ- ja toimintatapoja sekä kestäviä tai mahdollisuuksien mukaan kierrätettäviä materiaaleja</li> <li>• toimii käytöstä poistettavien materiaalien ja tarvikkeiden lajittelussa, kierrättämisessä ja hävittämisessä säädösten mukaisesti</li> <li>• ohjaa työyhteisön jäseniä asianmukaiseen jätteiden käsittelyyn</li> <li>• huomioi päivittäisessä johtamisessa energiatehokkuuden ja toimii hävikkiä minimoiden.</li> </ul>

<b>Omavalvonnasta vastaaminen</b>	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee, kehittää, johtaa ja valvoo omavalvonnan toteutumista ajantasaisen lainsäädännön edellyttämällä tavalla tuotteen tai palvelun tuottamisessa ja markkinoinnissa</li> <li>• huolehtii siitä, että yksikön omavalvontaohjelma on ajan tasalla</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii hygieniaosaamisvelvoitteiden noudattamisesta siten, että henkilöstö työskentelee huolellisesti ja vastuullisesti sekä ymmärtää asiakasturvallisuuden merkityksen</li> <li>• toimii elintarvike- ja alkoholilainsäädännön sekä muiden viranomaisten antamien ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti</li> <li>• tuo esiin yksikkönsä tuoteturvallisuuteen liittyvät riskit ja pyrkii niiden eliminoimiseen.</li> </ul>
--	---

<b>Turvallisuudesta vastaaminen</b>	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy ajantasaiseen pelastus- tai turvallisuussuunnitelmaan</li> <li>• esittelee henkilöstölle suunnitelmien mukaiset toimintaohjeet vaara- ja hätätilanteiden varalta</li> <li>• vastaa henkilöstön perehdyttämisestä turvallisuusohjeisiin</li> <li>• tuo esiin yksikkönsä asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyvät riskit ja pyrkii niiden eliminoimiseen</li> <li>• suhtautuu vakavasti ja vastuullisesti asiakkaiden allergioihin ja erityisruokavalioihin liittyviin asioihin</li> <li>• hallitsee poikkeustilanteiden tiedottamisen organisaation viestintästrategian mukaisesti</li> <li>• vastaa yksikkönsä työturvallisuudesta ja ergonomiasta</li> <li>• noudattaa ergonomian vaatimuksia ja työturvallisuusmääräyksiä</li> <li>• ohjaa muita toimimaan turvallisesti ja ergonomisesti oikein</li> <li>• valvoo, että henkilöstö noudattaa työturvallisuusmääräyksiä</li> <li>• valvoo, että koneet ja laitteet ovat toimintakunnossa</li> <li>• edistää turvallisen ja viihtyisän työympäristön toteutumista.</li> </ul>

#### **Opiskelija seuraa, arvioi ja ohjaa yksikkönsä taloutta.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tulkitsee ja hyödyntää organisaation omista raportointijärjestelmistä saamiaan raportteja yksikkönsä johtamisessa</li> <li>• seuraa aktiivisesti taloudellisia ja toiminnallisia tunnuslukuja</li> <li>• arvioi ja seuraa vastuullaan olevien toimintojen kannattavuutta ja kustannustehokkuutta ja kehittää niitä tavoitteiden suuntaan</li> <li>• reagoi määrätietoisesti poikkeamiin sekä muutoksiin ja määrittää tarvittavat uudet toimenpiteet</li> <li>• analysoi ja raportoi kehittävästi omalle esimiehelle ja työyhteisölle yksikön toiminnasta ja taloudellisesta tilanteesta</li> <li>• viestii ja selvittää säännöllisesti henkilökunnalle tuloksen ja kannattavuuden kehityksestä ja niihin vaikuttaneista tekijöistä sekä määrittelee tarvittavat toimenpiteet yhdessä henkilöstön kanssa</li> <li>• hallitsee yksikkönsä tai organisaationsa hinnanmuodostuksen ja katelaskennan keskeiset periaatteet</li> <li>• tekee sujuvasti käytännön esimiestoiminnan edellyttämiä laskelmia</li> <li>• ohjaa vastuualueensa prosesseja niin, että kannattavuustavoitteet saavutetaan.</li> </ul>

#### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön esimiestehtävissä vastaamalla työvuoroissaan yksikkönsä päivittäisten tuotanto- tai asiakaspalveluprosessien sujumisesta organisaation toimintatapojen mukaisesti.



Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.2. Esimiehenä toimiminen, 60 osp (300354)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tunnistaa esimiesasemansa organisaatiossa ja toimia sen mukaisesti
- tehdä henkilöstösuunnittelua
- toteuttaa perehdyttämisen ja työnopastuksen
- viestiä työyhteisöä koskevissa asioissa
- kehittää omaa ja työyhteisönsä osaamista.

### Arviointi

Opiskelija tunnistaa esimiesasemansa organisaatiossa ja toimii sen mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• määrittää yksikkönsä perustehtävät itselleen ja muulle työyhteisölle</li><li>• tietää omat keskeiset esimiestehtävänsä sekä niihin liittyvät tavoitteet, vaatimukset ja odotukset sekä vastuut ja velvoitteet</li><li>• toimii esimerkillisesti työyhteisön toimintaperiaatteiden noudattamisessa sekä suhteessa asiakkaisiin</li><li>• tuntee organisaationsa liikeidean tai toimintasuunnitelman, arvot ja kulttuurin sekä kytkee ne luontevalla tavalla esimiestoimintaansa</li><li>• toteuttaa annettua strategiaa, visiota ja arvoja yhdessä henkilöstön kanssa</li><li>• johtaa ja valvoo työtä työvuorossaan tuloksellisesti</li><li>• ohjaa ja neuvoo henkilöstöä työprosessien eri vaiheissa päivittäisessä työskentelyssä</li><li>• tekee toimenkuvassaan määritellyissä rajoissa perusteltuja ja johdonmukaisia päätöksiä ja ratkaisuja sekä kantaa niistä vastuun</li><li>• rakentaa käyttäytymisellään työyhteisön luottamusta omaan toimintaansa</li><li>• tiedostaa vaikutuksensa johdettaviin työntekijöihin ja heidän toimintaansa</li><li>• toimii henkilöstöä ohjatessaan sosiaalisesti taitavasti huomioiden alaitensa erilaisuuden johtamistyyliä valitessaan</li><li>• edesauttaa johtamisellaan eri kulttuurien kohtaamia asiakas- ja verkostosuhteissa sekä työyhteisössä</li><li>• toimii esimiesroolinsa edellyttämien eettisten periaatteiden mukaisesti</li><li>• toimii johdonmukaisesti työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä edistäen</li><li>• huomioi alaitensa fyysisen, henkisen ja sosiaalisen työkuormituksen rajat ja huolehtii omalta osaltaan yleisestä työhyvinvoinnista</li><li>• puuttuu epäkohtiin ennaltaehkäisevästi ja välittömästi, mikäli havaitsee työyhteisössään ongelmia</li><li>• toimii tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti</li><li>• antaa positiivista ja rakentavaa palautetta työsuorituksista</li><li>• toimii nopeasti muuttuvissa tilanteissa ammattimaisesti ja maltillisesti</li></ul>

- hyödyntää digitaalisia työvälineitä esimiestyössä.

### Opiskelija tekee henkilöstösuunnittelua.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistuu tarvittaessa työsuhteen alkamiseen ja loppumiseen liittyvään prosessiin organisaation toimintatavan mukaisesti</li> <li>• asettaa valintakriteerit yksikkönsä valittaville työntekijöille</li> <li>• suunnittelee työvuorolistan käytössä olevalla järjestelmällä ja määrittää henkilöstön määrän ja osaamisen suhteessa toimintaan</li> <li>• hyödyntää tarpeen mukaan ulkopuolisia ostopalveluita osana henkilöstöresursointia</li> <li>• organisoii työyhteisön työt tärkeysjärjestyksen mukaisesti ja ajallisesti oikein</li> <li>• hallitsee omaa ajankäyttöään</li> <li>• laatii oman henkilöstön työnkuvat</li> <li>• varmistaa töiden sujumisen muuttuvissa ja äkillisissä tilanteissa sijais- ja varajärjestelmiä hyväksi käyttäen</li> <li>• tarkastelee ja arvioi työyhteisönsä työn tuloksellisuutta asetettuihin laatu- ja taloustavoitteisiin sekä pitkällä aikavälillä että päivittäin ja tekee tarvittavia toimenpiteitä</li> <li>• noudattaa työehtosopimus-, työsopimus-, työaika-, vuosiloma-, yhteistoiminta- ja työturvallisuuslakien keskeisiä periaatteita sekä työehtosopimusta ja paikallisia sopimuksia työaikajärjestelyissä.</li> </ul>

### Opiskelija toteuttaa perehdyttämisen ja työnopastuksen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hallitsee perehdyttämisen ja työnopastuksen keskeisimmät tavoitteet ja vaiheet</li> <li>• auttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön ja varmistaa työntekijöiden riittävän tiedonsaannin</li> <li>• perehdyttää itse tai vastaa siitä, että työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti liikeideaan tai toimintasuunnitelmaan, työympäristöön sekä työtehtäviin lainsäädännön ja työehtosopimusten sekä sovittujen toimintatapojen mukaisesti</li> <li>• perehtyy itse uusien koneiden, laitteiden, työtapojen, raaka-aineiden sekä puhdistusaineiden käyttöön siten, että ohjaa ja opastaa niiden käytössä muita</li> <li>• vastaa ajantasaisen perehdyttämismateriaalin olemassaolosta</li> <li>• huolehtii perehdytyksen etenemisestä ja seurannasta.</li> </ul>

### Opiskelija viestii työyhteisöä koskevista asioista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• johtaa työyhteisöään vuorovaikutteisesti</li> <li>• toimii vuorovaikutustilanteissa muut huomioiden ja ilmaisee omat mielipiteensä rakentavasti</li> <li>• viestii ja informoi vastuullisesti ja ymmärrettävästi työyhteisöä, organisaatiota ja asiakasorganisaatiota koskevista asioista</li> <li>• omaa taidon kuunnella ja ymmärtää, kannustaa yhteistyöhön ja edistää työyhteisön kommunikointia</li> <li>• välittää organisaation toiminnan kannalta olennaista ja riittävää tietoa sekä varmistaa muuttuvissa tilanteissa riittävän ja oikea-aikaisen tiedottamisen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käsittelee ja sovittelee rakentavasti erilaisia ristiriitatilanteita omalla työpaikallaan</li> <li>• pitää tehtävänsä edellyttämiä palavereita ja johtaa tarvittaessa kokouksia sekä laatii tarvittaessa niistä muistion ja huolehtii sen oikeasta jakelusta</li> <li>• tuottaa selkeitä ja työnkuvansa vaatimusten mukaisia kirjallisia viestejä, tiedotteita ja dokumentteja</li> <li>• viestii suullisesti ja kirjallisesti alan työ- ja asiakaspalvelutehtävissä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) sekä viestii ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan ainakin yhdellä vieraalla kielellä.</li> </ul>
--	--

### Opiskelija kehittää omaa ja työyhteisönsä osaamista.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiedostaa omien työtehtäviensä asettamat osaamisvaatimukset ja suhteuttaa oman osaamisensa niihin</li> <li>• kykenee arvioimaan itseään esimiehenä ja työyhteisön jäsenenä</li> <li>• pyytää ja vastaanottaa palautetta omista tehtävistään ja toiminnastaan sekä suhtautuu rakentavasti saamaansa palautteeseen</li> <li>• tarkkailee kriittisesti omaa ajankäyttöään ja tunnistaa mahdollisia kehittämiskohteita eri osa-alueilla</li> <li>• arvioi ammattimaisesti työnsä tuloksellisuutta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin</li> <li>• huolehtii vastuullisesti sekä omasta että työyhteisönsä jaksamisesta</li> <li>• tietää henkilöstön kehittämisen periaatteita ja organisaation suomia mahdollisuuksia osaamisen kehittämisessä</li> <li>• havainnoi henkilöstön osaamista, ammatillisia ja työyhteisöllisiä valmiuksia ja osaamistarpeita sekä työssä jaksamista</li> <li>• arvioi realistisesti työyhteisössä tarvittavia määrällisiä ja laadullisia osaamistarpeita</li> <li>• kykenee määrittelemään henkilöstönsä kehittämistarpeita suhteessa tulevaisuudessa tarvittavaan osaamiseen</li> <li>• ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin mahdollisuuksiensa rajoissa ja resurssien mukaisesti</li> <li>• vie henkilöstön kehittämissesityksiä eteenpäin organisaatiossa.</li> </ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla esimiestehtävissä majoitus- ja ravitsemisalalan organisaatiossa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.3. Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen, 40 osp (300355)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- arvioida asiakkuuksia ja toimintaympäristöä sekä suunnitella toimintaa arviointiin perustuen
- hoitaa asiakas- ja sidosryhmäsuhteita sekä johtaa myyntiä

- hyödyntää asiakasviestinnän eri muotoja.

## Arviointi

**Opiskelija arvioi asiakkuuksia ja toimintaympäristöä sekä suunnittelee toimintaa arviointiin perustuen.**

Toimintaympäristön seuraaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• seuraa ja arvioi realistisesti yhteiskunnassa ja majoitus- ja ravitsemisalalla tapahtuvia muutoksia yksikkönsä näkökulmasta</li> <li>• ottaa muutokset huomioon omassa toiminnassaan.</li> </ul>

Asiakkaiden ja kilpailijoiden toiminnan seuraaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi kilpailijoiden vahvuuksia ja heikkouksia suhteessa toimipaikkaansa</li> <li>• tietää yksikkönsä aseman markkinoilla suhteessa kilpailijoihin siten, että pystyy kuvaamaan sen työyhteisölle</li> <li>• tuntee asiakkaansa, heidän palveluodotuksensa ja kulutuskäyttäytymisensä</li> <li>• arvioi organisaationsa tai yksikkönsä kilpailukeinoja, vahvuuksia ja kehittämiskohteita realistisesti sekä tekee perusteltuja kehittämisehdotuksia.</li> </ul>

Myyntitoimenpiteiden suunnittelu	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• selvittää itselleen yksikkönsä myynnilliset tavoitteet lyhyellä ja pitkällä aikavälillä</li> <li>• suunnittelee yksikkönsä toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi hyödyntäen olemassa olevia tuote- ja palveluvalikoimia sekä varastotilannetta</li> <li>• arvioi realistisesti tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen tarvittavia resursseja</li> <li>• osallistuu tarvittaessa erilaisten kampanjoiden ja teematapahtumien suunnitteluun ja tavoitteiden asetteluun</li> <li>• tekee myynnin suunnittelussa yhteistyötä esimiesten, henkilöstön ja tarvittavien sidosryhmien kanssa.</li> </ul>

**Opiskelija hoitaa asiakas- ja sidosryhmäsuhteita sekä johtaa myyntiä.**

Asiakslähtöinen toiminta	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii asiakslähtöisesti ja asiakkaita arvostaen huomioiden asiakkaiden erityistarpeet sekä toimii esimerkkinä muulle henkilöstölle</li> <li>• hoitaa yhdessä työyhteisönsä kanssa palveluprosessit liikeidean tai toimintasuunnitelman ja organisaation laatutavoitteiden mukaisesti</li> <li>• havaitessaan palveluprosessissa kehittämiskohteita vie ne aktiivisesti eteenpäin</li> <li>• selvittää säännöllisesti asiakkaiden tarpeita ja toiveita kysymällä, tiedustelemalla, keskustelemalla ja kuuntelemalla</li> </ul>

	<p>sekä hankkii aktiivisesti asiakaspalautetta kehittääkseen palveluja, tuotteita ja toimintaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• suhtautuu vakavasti ja ammattimaisesti asiakaspalautteeseen ja hoitaa palautteet ja asiakasreklamaatiot sovittun mallin mukaisesti ja nopeasti</li> <li>• tietää yksikkönsä asiakastytyväisyyteen liittyvät mittarit sekä tavoitteet ja pyrkii aktiivisesti niiden saavuttamiseen.</li> </ul>
--	---

### Myynnin johtaminen

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vastaa työyhteisönsä aktiivisesta myyntityöstä ja johtaa sitä omalla esimerkillään</li> <li>• pyrkii toimenpiteillään vaikuttamaan asiakkaiden valintoihin varmistaakseen tuloksellisuuden</li> <li>• seuraa aktiivisesti myyntitavoitteisiin pääsyä, reagoi nopeasti poikkeamiin ja muuttaa tarvittaessa omaa ja työyhteisön toimintaa</li> <li>• osallistuu tarjosten, tilausten ja myyntilaskujen laatimiseen organisaation ohjeiden ja toimintatapojen mukaisesti</li> <li>• huolehtii, että yksikössä on tarvittavat resurssit suunnitelmien mukaisen myynnin toteuttamiseksi</li> <li>• noudattaa myyntiin ja markkinointiin liittyviä keskeisiä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita</li> <li>• arvioi oman ja työyhteisönsä onnistumista suhteessa tavoitteisiin ja ottaa johtopäätökset huomioon tulevaisuuden suunnitelmia laadittaessa.</li> </ul>

### Sidosryhmäyhteistyön hoitaminen

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii tärkeimpien sidosryhmien kanssa hyvässä yhteistyössä</li> <li>• luo ja hyödyntää yksikön kannalta tärkeitä verkostosuhteita.</li> </ul>

### Kampanjoiden toteutus

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toteuttaa erilaisia kampanjoita ja teematapahtumia annettujen tavoitteiden, työyhteisönsä resurssien ja asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti yhdessä työyhteisön kanssa</li> <li>• arvioi ja analysoi kampanjoiden toteutumista sekä tavoitteiden saavuttamisen että oman ja työyhteisönsä onnistumisen näkökulmasta</li> <li>• tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet jatkoa ajatellen ja antaa kehittävää palautetta esimiehelleen.</li> </ul>

#### Opiskelija hyödyntää asiakasviestinnän eri muotoja.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• luo kohteliaalla käyttäytymisellään ja siistillä ulkoisella olemuksellaan ammattimaista ja myönteistä yrityskuvaa</li> <li>• ymmärtää visuaalisesti houkuttelevien ja kielellisesti oikeiden asiakasviestien merkityksen myynnille ja hankkii tarvittaessa apua markkinoinnin ulkoisen viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen</li> </ul>

- käyttää ja tarvittaessa tekee organisaation tavoitteiden ja ohjeiden mukaista eri kanavissa toteutettavaa myynti- ja markkinointimateriaalia
- viestii ja tiedottaa asiakasta ymmärrettävästi, asiakaslähtöisesti ja oikea-aikaisesti hyödyntäen digitaalisia viestintävälineitä
- huomioi viestinnässä eri kulttuurien ominaispiirteet
- viestii suullisesti ja kirjallisesti alan työ- ja asiakaspalvelutehtävissä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) sekä viestii ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan ainakin yhdellä vieraalla kielellä
- ilmaisee itseään selkeästi ja tekee perusteltuja ehdotuksia asiakasneuvottelutilanteissa
- käyttää erilaisia ja nykyaikaisia sekä tarkoituksen mukaisia tietolähteitä ja verkostoja tiedon hankinnassa sekä käyttää tarvittaessa myös vieraskielisiä lähteitä
- arvioi hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta, kuten sähköiset tietolähteet ja verkostot, ammattilehdet ja -kirjallisuus ja 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.

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä hoitamalla asiakkuuksia sekä ylläpitämällä sidosryhmäyhteistyötä majoitus- ja ravitsemisalan organisaatiossa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.4. Kehittämisprojektin toteuttaminen, 30 osp (300356)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

### Arviointi

Opiskelija suunnittelee ja organisoii kehittämisprojektin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• havaitsee toteuttamiskelpoisen kehittämiskohteen työyhteisössään yksin tai yhteistyössä muiden kanssa</li> <li>• kartoittaa kehittämisprojektin mahdolliset riskit ja pyrkii minimoimaan ne</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• suunnittelee projektille aikataulun sekä arvioi ja varaa tarvittavat resurssit</li> <li>• tekee tarvittaessa projektille vaadittavat sopimukset</li> <li>• organisoii projektin ja määrittää vastuuhenkilöt</li> <li>• arvioi ja kehittää omia valmiuksiaan toimia projektin vetäjänä.</li> </ul>
--	--

### Opiskelija käynnistää ja toteuttaa kehittämisprojektin.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• käynnistää työhönsä tai työyhteisöönsä liittyvän kehittämisprojektin yhteistyössä tarvittavien tahojen kanssa</li> <li>• asettaa kehittämisprojektille mitattavissa olevat tavoitteet ja hyväksyttää ne esimiehellään</li> <li>• toteuttaa kehittämisprojektin muita osallistaen ja kannustaen</li> <li>• seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumista ja resurssien käyttöä</li> <li>• seuraa kustannuksia tarkasti</li> <li>• muuttaa tarvittaessa toimenpiteitä, työskentelyä tai raaka-aineita</li> <li>• tarkentaa tarvittaessa kehittämisprojektin aikataulua ja projektisuunnitelmaa</li> <li>• antaa rakentavaa ja kannustavaa palautetta</li> <li>• arvioi omaa toimintaansa kehittämisprojektin toteuttajana ja tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan.</li> </ul>

### Opiskelija dokumentoi kehittämisprojektin eri vaiheet ja viestii niistä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dokumentoi kehittämisprojektin eri vaiheet sovitulla tavalla systemaattisesti</li> <li>• viestii projektin etenemisestä yksin tai yhdessä projektissa mukana olevien tahojen kanssa tarkoituksenmukaisella tavalla sovituille tahoille.</li> </ul>

### Opiskelija raportoi ja arvioi kehittämisprojektin sekä määrittelee jatkotoimenpiteet.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tekee johtopäätökset kehittämisprojektin onnistumisesta ja perustelee ne</li> <li>• raportoi sovitusti projektin toteutumisen sekä tulokset</li> <li>• arvioi realistisesti projektin onnistumista asetettujen tavoitteiden ja mittareiden perusteella yhdessä projektityöryhmän kanssa</li> <li>• informoi selkeästi projektin tulokset tarvittaville tahoille</li> <li>• asettaa tarvittaessa jatkotavoitteita</li> <li>• arkistoi dokumentit sovitulla tavalla.</li> </ul>

### Opiskelija siirtää mahdolliset tulokset käytäntöön.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• siirtää määrätietoisesti kehittämisprojektin toteuttamiskelpoiset tulokset toimintaan</li> <li>• perehdyttää tarvittavat tahot kehittämisprojektin myötä tulleisiin uusiin käytäntöihin</li> <li>• kannustaa myönteisesti ja motivoi henkilökuntaa uusiin käytäntöihin</li> </ul>

- seuraa tarkasti muutosten vaikutusta työyhteisön käytäntöihin ja ottaa vastuuta asioiden oikeasuuntaisesta etenemisestä.

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä 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. Opiskelija toteuttaa kehittämisprojektin suunnitelman mukaisesti yksin tai yhteistyössä muiden kanssa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.5. Monimuotoisen työyhteisön johtaminen, 20 osp (300357)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- varmistaa työskentelyolosuhteet monimuotoiselle ja yhdenvertaiselle työyhteisölle
- perehdyttää ja ohjata työssä.

### Arviointi

**Opiskelija varmistaa työskentelyolosuhteet monimuotoiselle ja yhdenvertaiselle työyhteisölle.**

Opiskelija	
Hyväksytyin suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pitää monimuotoisuutta, kuten etnisyys, kulttuurinen tausta ja toimintakyky, voimavarana ja kunnioittaa erilaisuutta</li> <li>• auttaa työntekijöiden sopeutumista monimuotoiseen työyhteisöön</li> <li>• ohjaa omalla esimerkillään työyhteisöä kohtaamaan yhdenvertaisesti erilaisista taustoista tulevia työntekijöitä</li> <li>• huomioi henkilöstöä ohjatessaan työntekijöiden erilaiset lähtökohdat, mahdollisuudet ja tarpeet ollen tasapuolinen kaikkia työyhteisön jäseniä kohtaan</li> <li>• huomioi työssään eri kulttuurien sosiaalisia järjestelmiä (esimerkiksi asemaan liittyvät sovinnaisuussäännöt) ja tietää, miten eri kulttuureissa menetellään erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa, esimerkiksi tutustuminen, tervehtiminen ja vieraiden vastaanottaminen, välttääkseen ristiriitilanteita</li> <li>• huomioi työssään erilaisia kulttuurisidonnaisia tapoja ja käyttäytymissääntöjä sekä eri uskontojen ohjeita ja määräyksiä, kuten ruokailu, pukeutuminen ja rukoushetket, asianmukaisen suhtautumisen varmistamiseksi</li> <li>• huomioi joustavasti sovinnaisuuden rajat keskusteltaessa erilaisten työntekijöiden kanssa</li> <li>• selvittää ja arvioi realistisesti työntekijöille oikeanlaiset työtehtävät ja työjärjestelyt</li> <li>• pyrkii omalta osaltaan luomaan työyhteisöönsä turvallisen ja hyväksyvän työilmapiirin</li> <li>• vastaa omalta osaltaan, ettei hänen vastuualueellaan tapahdu syrjintää ja pyrkii aktiivisesti poistamaan ennakkoluuloja</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huomioi monimuotoisuuden ja siitä johtuvat erot viestinnässä ja vuorovaikutustilanteissa</li> <li>• hyödyntää aktiivisesti työntekijöiden erityisosaamista, mahdollisuuksia ja kulttuurien erityispiirteitä.</li> </ul>
--	--

### Opiskelija perehdyttää ja ohjaa työssä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehdyttää työntekijöitä ymmärrettävästi äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja tarvittaessa vähintään yhdellä organisaation kannalta tärkeällä vieraalla kielellä</li> <li>• perehdyttää ja opastaa suunnitelmallisesti liikeideaan, työympäristöön sekä työtehtäviin lainsäädännön ja työehtosopimusten sekä paikallisesti sovittujen toimintatapojen mukaisesti</li> <li>• perehdyttää ja ohjaa työkuulttuuriin (esimerkiksi puhtauskäsky, työaikojen noudattaminen, työhön sitoutuminen, oma-aloitteisuus, itseohjautuvuus, työturvallisuus ja ergonomia)</li> <li>• ohjaa työntekijöitä koneiden ja laitteiden käytössä sekä puhtaanapidossa</li> <li>• ohjaa raaka-aineiden tai muiden tuotteiden käytössä liikeidean mukaisesti</li> <li>• tekee tarvittavia ja selkeitä kirjallisia työohjeita ja vastaa perehdyttämismateriaalin ajantasaisuudesta</li> <li>• varmistaa työntekijöiden riittävän tiedonsaannin</li> <li>• perehdyttää ja ohjaa työntekijöitä heidän tietojensa ja taitojensa edellyttämällä tavalla</li> <li>• rohkaisee kokeilemaan, kysymään ja etsimään tietoa</li> <li>• valitsee tilanteeseen sopivan ohjausmenetelmän sekä seuraa ja kertaa opittua</li> <li>• seuraa aktiivisesti perehdyttämisen onnistumista.</li> </ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön vuorovaikutus-, perehdytys- ja ohjaustilanteissa sellaisessa monimuotoisessa työympäristössä, jossa työyhteisön johtaminen vaatii erillistoimenpiteitä ja erityisjärjestelyjä tai johtaminen vaatii normaalista esimiestyöstä poikkeavaa monimuotoisuuden huomiointia tai edellyttää esimieheltä ja muilta työyhteisön jäseniltä jotain tavanomaisesta työssäolosta poikkeavia lisätaitoja.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.6. Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen, 30 osp (300358)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävää osaamisen hankkimista
- organisoida ja ohjata työpaikalla toisen opiskelijan osaamisen hankkimista
- antaa palautetta opiskelijan osaamisen kehitymisestä
- toimia osaamisen arvioijana ammatillisessa tutkintokoulutuksessa
- arvioida ja kehittää ohjaus- ja arviointitaitojaan.

## Arviointi

**Opiskelija suunnittelee työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävää osaamisen hankkimista.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• perehtyy suoritettavan tutkinnon tai tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen tai osaamistavoitteisiin, kriteereihin ja ammattitaidon osoittamiseen</li><li>• arvioi työpaikan soveltuvuutta suhteessa opiskelijan osaamisen hankkimisen tavoitteisiin ja sisältöön</li><li>• osallistuu opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman (HOKS) laadintaan niiltä osin, kuin se koskee työpaikalla järjestettävää koulutusta</li><li>• selvittää opiskelijalle, missä keskeisissä työpaikan työtehtävissä hän voi hankkia tutkinnon perusteiden ja henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaista osaamista</li><li>• selvittää monipuolisesti opiskelijan osaamisen lähtötason suhteessa tavoiteltuun osaamiseen</li><li>• suunnittelee ja aikatauluttaa opiskelijan työpaikalla järjestettävää osaamisen hankkimista</li><li>• suunnittelee opiskelijan tarvitsemien ohjaus- ja tukitoimien järjestämisen työpaikalla</li><li>• perehtyy työpaikalla järjestettävän koulutuksen eri muotoihin</li><li>• tekee johdonmukaisesti yhteistyötä ammatillisen koulutuksen järjestämisessä mukana olevien tahojen kanssa työpaikalla järjestettävän koulutuksen suunnittelussa ja organisoinnissa.</li></ul>

**Opiskelija organisoii ja ohjaa työpaikalla toisen opiskelijan osaamisen hankkimista.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• toimii vastuullisena työpaikkaohjaajana tutkintokoulutuksen opiskelijalle</li><li>• huolehtii opiskelijan kattavasta perehdyttämisestä työturvallisuuteen, työpaikan sääntöihin ja käytäntöihin sekä keskeisiin työtehtäviin</li><li>• huolehtii siitä, että työyhteisöllä on tarvittavat tiedot opiskelijan osaamisen hankkimisen tavoitteista, sisällöstä ja ajoituksesta</li><li>• ohjaa itse ja huolehtii siitä, että opiskelijaa ohjataan kannustavasti osaamisen hankkimisen tavoitteiden suuntaisesti</li><li>• opastaa tarvittaessa työyhteisöä työpaikalla järjestettävän koulutuksen vastuista ja velvollisuuksista</li><li>• toteuttaa työpaikalla järjestettävää osaamisen hankkimista tutkinnon perusteiden ja henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisesti</li><li>• edistää opiskelijaa saavuttamaan osaamisen hankkimiselle asetetut tavoitteet</li><li>• kannustaa opiskelijaa arvioimaan omaa kehittymistään ja kehittämään itsearviointitaitojaan</li><li>• seuraa ja arvioi aktiivisesti osaamisen hankkimisen toteutumista yhdessä opiskelijan kanssa</li><li>• tekee yhteistyötä koulutuksen järjestäjän edustajan kanssa ja tiedottaa koulutuksen järjestäjää tarvittaessa, jos sopimus ja suunnitelma eivät toteudu</li><li>• noudattaa voimassa olevaa ammatillista koulutusta ja työsuojelua koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten ohjeita ja määräyksiä</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa työnantajaa ja työntekijöitä koskevaa lainsäädäntöä ja sopimuksia.</li> </ul>
--	--

### Opiskelija antaa palautetta opiskelijan osaamisen kehittymisestä.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• seuraa ja arvioi aktiivisesti yhdessä opiskelijan kanssa hänen osaamisensa kehittymistä suhteessa tutkinnon perusteiden ja henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelman mukaisiin tavoitteisiin</li> <li>• antaa opiskelijalle positiivista ja rakentavaa palautetta hänen osaamisensa kehittymisestä</li> <li>• antaa opiskelijalle palautetta hänen itsearviointitaitojensa kehittymisestä</li> <li>• huolehtii siitä, että opiskelija saa palautetta myös muilta hänen ohjaamiseen osallistuvilta työyhteisön jäseniltä</li> <li>• huolehtii siitä, että opiskelijan työpaikalla saama palaute on riittävän konkreettista, kannustavaa ja kehittävää, jotta sen perusteella on mahdollista kehittää osaamista</li> <li>• huomioi palautteen antamisessa vuorovaikutteisesti ja vastuuntuntoisesti erityistä tukea tarvitsevat opiskelijat sekä eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavat opiskelijat.</li> </ul>

### Opiskelija toimii osaamisen arvioijana ammatillisessa tutkintokoulutuksessa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osallistuu näyttöjen ja osaamisen arvioinnin suunnitteluun varmistuen osaamisen arvioinnin luotettavuuden ja kattavuuden</li> <li>• osallistuu aktiivisesti koulutuksen järjestäjän tarjoamaan arvioinnin perehdyttämiseen</li> <li>• perehtyy huolellisesti opiskelijan suorittaman tutkinnon perusteisiin ja kyseessä olevan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja osaamisen arvioinnin kriteereihin sekä ammattitaidon osoittamiseen</li> <li>• kannustaa opiskelijaa rakentavaan itsearviointiin osaamisestaan</li> <li>• arvioi opiskelijan osaamista näytössä, dokumentoi ja perustelee arviointinsa tutkinnon perusteiden osaamisen arvioinnin kriteerien mukaisesti</li> <li>• antaa positiivista ja rakentavaa palautetta opiskelijalle</li> <li>• osallistuu aktiivisesti arviointipäätöksen tekemiseen arviointikeskustelussa.</li> </ul>

### Opiskelija arvioi ja kehittää ohjaus- ja arviointitaitojaan.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi, ylläpitää ja kehittää omia työpaikkaohjaajan ja arvioijan suunnittelu-, ohjaus-, arviointi- ja palautteenantotaitojaan</li> <li>• pitää yllä tietämystään työpaikalla järjestettävään koulutukseen liittyvästä lainsäädännöstä ja muista säädöksistä ja sopimuksista</li> <li>• ottaa avoimesti vastaan palautetta työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimimisestaan</li> <li>• tekee työpaikalla järjestettävän koulutuksen edistämiseen tähtävästä yhteistyöstä ammatillisen koulutuksen järjestämisessä mukana olevien tahojen kanssa ja välittää saamaansa tietoa organisaation ja sidosryhmien käyttöön.</li> </ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ammatillisen tutkintokoulutuksen työpaikalla järjestettävän koulutuksen vastuullisena työpaikkaohjaajana ja osaamisen arvioijana muille opiskelijoille.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

### 3. Merenkulkualan ammattipätevyys

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiestyön erikoisammattitutkinnon tutkinnon osien Päivittäisten toimintojen ohjaaminen ja Esimiehenä toimiminen suorittaminen vastaa aluksen miehityksestä ja laivaväen pätevydestä annetun voimassa olevan asetuksen edellyttämää talouesesimiehen koulutusta kokkistuertin tai talouesesimiehen pätevyyskirjan myöntämiseksi.

## 4. Tutkintoa koskevat muut määräykset

### ELINTARVIKELAINSÄÄDÄNTÖ

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 Elintarviketurvallisuusvirasto Eviran määräyksessä hygieniosaamisesta (1/2009).

Majoitus- ja ravitsemisalalan toimijan velvollisuus on varmistaa, että elintarvikkeita käsitteleviä työntekijöitä valvotaan, ohjataan ja koulutetaan elintarvikehygienian asioissa heidän työtehtäviensä edellyttämällä tavalla (Euroopan unionin yleinen elintarvikehygieniasetus EY/852/2004 liite II luku 12 kohta 1). Kaikilla majoitus- ja ravitsemisalalan yrityksissä työskentelevillä henkilöillä tulee olla tehtäviensä suorittamisen kannalta riittävä elintarvikehygieeninen osaaminen.

Majoitus- ja ravitsemisalalan toimijan velvollisuus on kustannuksellaan huolehtia siitä, että ilmoitetussa tai hyväksytyssä majoitus- ja ravitsemisalalan 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 ravitsemisalalan huoneistossa yhteensä vähintään kolme kuukautta (EL 27§). Kolme kuukautta lasketaan huomioiden taannehtivasti myös aiemmat työsuhteet.

Osaamistodistus on oltava myös majoitus- ja ravitsemisalalan toimijalla, joka omassa majoitus- ja ravitsemisalalan 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.

### ALKOHOLILAINSÄÄDÄNTÖ

Alkoholilain 58 §:n 1 momentissa tarkoitettua ravitsemisalalan perustutkinnon, ammatti- ja erikoisammattitutkinnon sekä matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinnon katsotaan vastaavan STM:n asetuksen (158/2018) 6 §:ssä tarkoitettua alkoholilain tuntemista arvioivan kokeen suorittamista, jos tutkintoon kuuluvassa kokeessa on käsitelty alkoholilain säännöksiä, jotka koskevat anniskelukieltoja, henkilökunnan vastuulla olevaa valvontaa ja järjestyksenpitoa, anniskelualueita ja anniskeluaikoja.

Alkoholilaissa painotetaan vahvasti omavalvontaa, ja siten myös henkilökunnan osaaminen on keskeinen osa anniskelupaikan omavalvontaa. STM:n asetuksen 3 §:n mukaan omavalvontasuunnitelmassa on oltava kuvaus luvanhaltijan määräämistä vastaavan hoitajan tehtävistä sekä henkilökunnan määrää ja tehtäviä koskeva suunnitelma alkoholilain 35–38 §:ssä säädettyjen kieltojen ja velvoitteiden noudattamisen valvonnasta sekä järjestyksen valvonnasta. Alkoholilain 57 §:n mukaan luvanhaltijan on osana omavalvontaa huolehdittava siitä, että henkilökunta tuntee alkoholilaissa ja omavalvontasuunnitelmassa määrättyt velvoitteet.

Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinnossa anniskeluravintolassa vaadittava anniskeluosaaminen, henkilökunnan vastuulla oleva valvonta, alkoholilain noudattaminen ja sen mukaan toimiminen osana omavalvontaa saavutetaan pakollisessa tutkinnon osassa, Päivittäisten toimintojen ohjaaminen.

Tutkinto antaa alkoholilaissa tarkoitettua riittävää osaamista anniskeluravintolan anniskelutehtäviin.