

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA SUURTALOUSESIMIEHEN ERIKOISAMMATTITUTKINTO

TUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus 2001

ISBN 952-13-1069-3



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

DNO **81/011/2000**

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **18.12.2000**

Voimassaoloaika
1.2.2001 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta
Määräyksen antamiseen perustuu
L 631/1998 13 § 2 mom
A 812/1998 1 § 1 mom

Kumoaa Määräyksen no 61/011/97
Muuttaa Määräystä no

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA SUURTALOUSESIMIEHEN ERIKOISAMMATTI- TUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.2.2001 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

Tutkintotoimikunta, tutkinnon järjestäjä ja koulutuksen järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja JUKKA SARJALA
Jukka Sarjala

Ylitarkastaja LEA LAKIO
Lea Lakio

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
	1 § Näyttötutkinnot	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	8
2	Luku	
	HOTELLI-, RAVINTOLA- JA SUURTALOUSESIMIEHEN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
	1 § Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	HOTELLI-, RAVINTOLA- JA SUURTALOUSESIMIEHEN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	9
	1 § Tuotanto- ja palvelutoiminnan ohjaaminen	10
	a) Ammattitaitovaatimukset	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	13
	2 § Esimiestyö	14
	a) Ammattitaitovaatimukset	14
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	14
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	16
	3 § Myynti ja markkinointi	16
	a) Ammattitaitovaatimukset	16
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	16
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	17
	4 § Kielitaito palvelu- ja perehdyttämistilanteessa	17
	a) Ammattitaitovaatimukset	17
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	17
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	18
	5 § Yrittäjyys	19
	a) Ammattitaitovaatimukset	19
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	19
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	20

6 § Muun ammatti- tai erikoisammattitutkinnon tutkinnon osa (moduuli)	21
--	----

LIITE	HOTELLISSA, RAVINTOLASSA TAI SUURTALOUDESSA TOIMIVAN ESIMIEHEN AMMATTITÄIDON KUVAUS	22
-------	--	----

1 Luku

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § NÄYTTÖTUTKINNOT

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista käsitellään yhtenä kokonaisuutena siten, että osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyyden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyypitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimuksiin, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

2 § NÄYTTÖTUTKINTOIHIN VALMISTAVA KOULUTUS

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näytöihin osana opintojaan.

Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavaan perustutkintoon sisältyvät yhteiset opinnot eivät ole pakollisia koulutuksessa, joka valmistaa näyttötutkintona suoritettavaan perustutkintoon. Niiden tavoitteet tulee ottaa kuitenkin soveltuvin osin huomioon opetussuunnitelmassa ja opetuksen järjestämisessä.

3 § AMMATTITAIIDON OSOITTAMISTAPOJEN JA TUTKINTOSUORITUSTEN ARVIOINNIN YLEISET PERUSTEET

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman realistinen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatinhallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Kohteet tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit johdetaan vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2 Luku

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA SUURTALOUS- ESIMIEHEN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § TUTKINNON OSAT

Hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinto muodostuu kolmesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis, kun kaikki tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

Hotelli- ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinnon osat ovat:

Pakolliset osat

1. Tuotanto- ja palvelutoiminnan ohjaaminen
2. Esimiestyö
3. Myynti- ja markkinointi

Valinnaiset osat: (valittava yksi)

4. Kielitaito palvelu- ja perehdyttämistilanteessa
5. Yrittäjyys
6. Muun ammatti- tai erikoisammattitutkinnon tutkinnon osa (moduuli)

Tutkinnon suorittaja voi valita näyttöympäristöksi henkilökohtaisessa näyttösuunnitelmassa asettamansa tavoitteen mukaisesti yhden seuraavista:

- hotellin esimiestehtävät
- ravintolan esimiestehtävät
- ravintolakeittiön esimiehen tehtävät
- suurtalouden esimiestehtävät

Näyttöympäristö merkitään tutkintotodistukseen.

Tutkinnossa edellytetään, että suorittajalla on näyttövaihtoehdon mukainen ammattitaitoisen työntekijän pätevyys ja vaadittava kielitaito (kts. hotelli-virkailijan, tarjoilijan, ravintolakokin tai suurtaloukokin ammattitutkinnon vaatimukset).

3 Luku

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA SUURTALOUS-ESIMIEHEN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Hotelli-, ravintola- ja suurtalouksesimiehen erikoisammattitutkinnossa ammattitaitovaatimukset (kohta a) on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. Arvioinnin kohteissa (kohdan b lihavoidut otsikot) ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit (kohta b) puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava. Hotelli-, ravintola- ja suurtalouksesimiehen erikoisammattitutkinnossa arviointikriteerit on sovellettava tutkinnon suorittajan valitseman suuntautumisvaihtoehdon ja siitä johtuvan näyttöympäristön mukaisesti. Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa (kohta c) on määritelty kyseisen tutkinnon osan näytön antamiseen ja arviointiin liittyvät vaatimukset.

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen laatimaan näyttöjen järjestämissuunnitelmaan. Tutkintovaatimuksista johdetut näytöt ja niiden tehtävät tulee suunnitella sellaisiksi, että ne ovat ammatinhallinnan kannalta keskeisiä ja niihin on sisällytettävä arviointikohteissa esitetyt alueet tai toiminnot kattavasti. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muun-

taa sekä soveltaa tietojaan ja taitojaan vaihtelevissa tilanteissa. Kunkin tutkinnon osan näyttöpaikan on oltava sellainen, missä tutkinnon suorittaja pystyy tekemään tehtäviä, joista pystytään kattavasti toteamaan tutkinnon osan arviointikriteereissä määritelty suoritustason saavuttaminen.

Ammattitaidon näyttämistä varten on kullekin näytön antajalle huolellisesti laadittava henkilökohtainen näyttösuunnitelma (OPH:n määräys 47/011/2000). Tämä on laadittava hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinnon perusteita noudattaen. Hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritustasoon. Näyttöä arvioitaessa kerätään aineistoa arviointipäätöksen tekoa varten. Arviointiaineisto kerätään tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointipäätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään kerätyn aineiston perusteella arviointikokouksessa kolmikantaisesti (työnantajan, työntekijän tai itsenäisen ammatinharjoittajan ja opettajien edustajat). Kussakin tutkinnon osassa hyväksytään arviointikriteereissä määritelty suoritustaso.

Arvioinnin yhtenäistämiseksi tutkintotoimikunta tekee lopullisen linjauksen ammattitaidon arvioinnista. Se ei kuitenkaan saa muuttaa arvioinnin perusteita. Tutkintojen valtakunnallisen laatutason varmistusta varten näyttöjen järjestäjä on velvollinen toimittamaan hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen näyttötutkinnon järjestämissuunnitelman asianomaiselle tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi ennen näyttöjen järjestämistä. Tutkintotoimikunta päättää tulkintakysymyksistä, kuten esimerkiksi näyttöpaikkojen soveltuvuudesta kyseisen tutkinnon osan suorittamiseen ja näytön riittävydestä.

Suoritus keskeytetään, jos tutkinnon suorittajan toiminta vaarantaa asiakkaiden turvallisuutta tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

1 § TUOTANTO- JA PALVELUTOIMINNAN OHJAAMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja hallitsee alansa ammattiin liittyvät tuotannon ja asiakaspalvelun tehtävät.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee kokonaisvaltaisesti toimintaympäristönsä tuotanto- ja palveluprosessit sekä asiakasrakenteen niin, että hän osaa suunnitella ja ohjata toimintaa työ-</p>	<p>Selviytyy alansa suoritustason tehtävistä ammattitaitoisesti</p> <p>Yrityksen toimintaperiaatteisiin sitoutuminen, niiden noudattaminen ja valvonta</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysoi yritystä koskevia tietolähteitä ja käyttää hyväkseen yrityksestä

yhteisössään laadittujen tavoitteiden ja asiakkaiden tarpeiden, odotusten sekä muuttuvien kulutustottumusten mukaisesti.

Tutkinnon suorittajalla on valmiudet soveltaa toimintaansa alaa koskevaa lainsäädäntöä, sopimuksia ja viranomais määräyksiä sekä kyky valvoa niiden noudattamista ja toimivuutta.

Tutkinnon suorittaja kehittää työyhteisön toimintaa sekä toimintojen eri prosesseja kokonaisvaltaisesti asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Hän havaitsee palvelu- ja tuotantoprosessissa kehittä-

saatavaa tietoa

- laatii suunnitelmat liikeidean toteuttamisesta ja valvoo liikeidean noudattamista toiminnassa
- hankkii järjestelmällisesti asiakaspalautetta ja analysoi asiakaspalautetta
- suunnittelee ja toteuttaa tuote- ja palvelutoiminnot asiakasrakenteen sekä asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukaisesti
- hyödyntää toiminnassaan alan järjestöjen sekä muiden sidosryhmien osaamista ja sieltä saatavaa informaatiota

Säädösten ja määräysten noudattaminen

- seuraa aktiivisesti alansa lainsäädännön kehitystä
- osaa hakea tarvittavat luvat
- osaa soveltaa säädöksiä ja sopimuksia ja valvoa niiden noudattamista (elintarvikelainsäädäntö, työlainsäädäntö, arvonlisäverolainsäädäntö, ympäristölainsäädäntö jne.)
- tuntee yrityksen ja asiakkaiden turvallisuuteen liittyvät riskit ja pyrkii niiden eliminointiin noudattamalla asiakas-, tuote- ja muuta turvallisuutta varten laadittuja ohjeita (esim. työterveyslaki, paloturvallisuus, kuluttajansuoja, elintarvikehygienia, työturvallisuus, ympäristölainsäädäntö, huumaavat aineet jne.)
- toimii anniskeluun liittyvän lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti
- laatii työyhteisöön omavalvontaohjelmat sekä kestävän kehityksen toiminnan ohjeet
- osaa noudattaa yhteistoimintamenetelyjä

Palvelu- ja tuotantotoimintojen ohjaaminen

- pystyy arvioimaan omansa ja työyhteisön resurssit kehittämistyössä
- pystyy materiaali-, laite- ja työaika-

miskohteita ja kykenee suunnittelemaan, organisoimaan, valvomaan ja kehittämään asiakaslähtöisesti palvelua, tuotteita ja tuotantoa.

Tutkinnon suorittaja vastaa tulosyksikkönsä/osastonsa materiaali-toimintojen kokonaisuudesta. Tutkinnon suorittaja ottaa toiminnassa huomioon energiankäytön, kierrätyksen ja kestäväen kehityksen ympäristövaikutukset sekä lainsäädännön.

suunnitelmien tehokkaaseen laadintaan

- organisoii työt tärkeyden mukaan ja ajallisesti oikein
- valvoo ja toteuttaa toiminnan laatua sekä asetettujen laatutavoitteiden saavuttamista
- suunnittelee ja toteuttaa muuttuviin tilanteisiin palveluja, tarjoilu- ja jakelu- sekä kuljetuskokonaisuuksia
- kehittää ja toteuttaa asiakaslähtöisesti uusia palvelukokonaisuuksia sekä työympäristöön ja tuotantoon liittyviä käytänteitä
- kehittää työturvallisuutta ja poistaa ergonomiaan liittyviä epäkohtia
- kehittää ja toteuttaa esivalmistukseen, valmistukseen, puhdistukseen ja astiahuoltoon kuuluvia tehtäviä
- suunnittelee ja toteuttaa yrityksen toiminta-ajatuksen ja reunaehtojen mukaan palvelu- ja/tai ateria-kokonaisuuksia
- hallitsee tuotekehityksen periaatteet niin, että suunnittelee muuttuviin tilanteisiin tuotteita, palveluita ja palvelupaketteja yhteistyössä muiden osastojen kanssa
- hyödyntää työssään tietotekniikkaa sekä eri tiedonhankinnan kanavia

Materiaalitoimintojen valvominen ja ohjaaminen

- huolehtii ostotoiminnasta ja laatii hankintasuunnitelmat
- laatii tarjouspyynnöt ja vertailee tarjouksia
- tekee esitykset hankintapäätöksistä ostosopimusta varten
- vastaa varastotoiminnasta ja varastovalvonnasta
- hoitaa varastokirjanpidon sekä varastojen inventaariot
- määrittää hankinta- ja ostotarpeet sekä hoitaa niiden tilaukset
- käyttää työssään työyhteisössä käytettäviä atk-ohjelmia sekä erilaisia analyysejä

<p>Tutkinnon suorittaja kykenee kokonaisvaltaisesti suunnittelemaan tuote- ja palveluvalikoimat sekä toimintatavat yksikön liikeidean, laatutavoitteiden ja taloudellisten tavoitteiden mukaisesti. Hän tuntee katetuottolaskennan periaatteet ja hyödyntää niitä kannattavuuden ja tuloksen suunnittelussa.</p>	<p>Laskentatiedon hyödyntäminen toiminnan ohjauksessa</p> <ul style="list-style-type: none"> • hyödyntää omassa päätöksenteossa alan tilasto- ja tutkimustietoa • tulkitsee toimipisteensä seurantaraportteja ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja valvoo niiden toteutumista • toimii asetettujen tulostavoitteiden mukaisesti • suunnittelee resurssit annettujen tavoitteiden mukaisesti ja valvoo toteutumista • seuraa sisäistä tuloslaskelmaa ja hyödyntää kannattavuutta suunnitellessaan katetuottolaskentaa ja yrityksen käyttämiä tunnuslukuja • hyödyntää ohjauksessa ja valvonnassa tunnuslukuja (esim. myyntikate %, suoritteet/tehty työtunti, annosmenekki/tehty työtunti) • hinnoittelee tuotteet, tuotekokonaisuudet sekä erilaiset tilaisuudet sekä palvelupaketit ja valvoo niiden toteutumista • laskee kannattavuus- ja vaihtoehtolaskelmia katelaskennan tai muiden ohjeiden mukaisesti
<p>Tutkinnon suorittajalla on valmiudet osallistua työyhteisön toimintasuunnitelman ja budjetin laadintaa.</p>	<p>Toimintasuunnitelman ja budjetin laatiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osallistuu toimipisteen toimintasuunnitelman ja tulosbudjetin laadintaan sekä seuraa toimintasuunnitelman sekä budjetin toteutumista • tekee kannattavuus- ja vaihtoehtolaskelmien pohjalta kehittämissiisityksiä

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tuotanto- ja palvelutoiminnan ohjaaminen -osan näyttö arvioidaan aidossa työympäristössä ja aitojen työsuoritusten perusteella. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta. Tutkinnon suorittajalle laaditaan tutkinnon perusteiden mukainen henkilökohtainen näyttösuunnitelma, jonka pohjalta määritellään näytön laajuus ja kesto. Arviointimenetelminä käytetään työtilanteiden ja henkilöstöhallinnan seuranta, kirjallisten dokumenttien ja suunnitelmien arviointia, asiakkailta ja työyhteisön jäseniltä saatuja palautteita sekä tutkinnon suorittajan henkilöstön johtamisen seuraamista.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja suunnittelee työyhteisön tulevaisuuden toimintaa ja varmistaa organisaation toimivuuden mitoittamalla henkilöstön määrän ja laadun oikein tietyllä aikavälillä. Hän vastaa resurssisuunnittelusta.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osallistuu henkilöstön työhönottoon sekä noudattaa työsuhteisiin liittyvissä asioissa lainsäädännön ja työehtosopimusten määräyksiä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja hallitsee työyhteisön perehdyttämisen. Hän ohjaa ja opastaa suunnitelmallisesti henkilökuntaansa uusissa tehtävissä ja muuttuvissa tilanteissa.</p>	<p>Henkilöstösuunnittelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee henkilöstön määrän ja sopivuuden vastaamaan asetettuja tavoitteita ja toimintoja • tarkistaa, että henkilöstön koulutus ja osaaminen vastaa asetettuja tavoitteita • muuttaa tarvittaessa suunnitelmia toimintaa koskevissa toimenpiteissä <p>Työsuhteasiat</p> <ul style="list-style-type: none"> • palkkaa tarvittaessa henkilöstöä työhön tai osallistuu henkilöstön palkkaamiseen työn vaatimusten mukaisesti • kykenee määrittelemään työhön vaadittavat henkilöstön ammattitaitovalmiudet • osallistuu työntekijöiden haastatteluun ja valintaan sekä hakijoiden pätevyyden arviointiin • toimii lainsäädännön ja työehtosopimuksien mukaisesti • hallitsee palkkahallintoon liittyvät asiat, kuten palkkaus, lomien, sairausajanpalkka jne. <p>Henkilöstön perehdyttäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • perehdyttää henkilöstön yrityksen liikeideaan sekä työtehtäviinsä lainsäädännön ja työehtosopimusten sekä yrityksessä sovittujen toimintatapojen tai liikeideoitten mukaisesti • laatii toimipistekohtaisen perehdyttämisohjelman ja valvoo niiden toimivuutta • turvaa työskentelyssä tarvittavan tiedon saannin • auttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön • pystyy töiden ohjaukseen sekä opastamaan henkilöstöä muuttuvissa tilanteissa

Tutkinnon suorittaja pystyy suunnittelemaan, organisoimaan sekä mitoittamaan henkilökunnan muuttuvissa työtilanteissa. Tutkinnon suorittaja ottaa ja antaa vastuuta asioiden hoitamisessa.

Tutkinnon suorittaja kykenee arvioimaan henkilöstön ammattitaitoa sekä heidän käyttäytymistään ohjaus- ja opetustilanteissa sekä henkilökunta-palaverieissa.

Tutkinnon suorittajalla on valmiudet kannustaa henkilöstöään oppimiseen ja itsensä kehittämiseen, omatoimisuuteen sekä hyvään ja laadukkaaseen työhön. Tutkinnon suorittaja tunnistaa omat vahvuutensa ja heikkoutensa esimiehensä ja hänellä on valmiutta kehittää itseään.

Tutkinnon suorittaja pystyy viestimään työyhteisöään koskevista asioista ja hallitsee palaveri-, kokous- ja neuvottelukäytännöt. Hän varmistaa tiedon kulun työyhteisön sisällä.

Henkilöstön töiden organisointi, ohjaus ja johtaminen

- suunnittelee ja mitoittaa henkilöstön muuttuvien tarpeiden pohjalta
- suunnittelee sijais- ja varajärjestelmät henkilöstön käytössä
- ottaa omakohtaisesti vastuun töiden ja asioiden hoitamisesta ja antaa vastuuta myös henkilöstölle
- ohjaa henkilöstöään yksilöllisesti ja toimii ohjaustilanteissa ja palaverieissa suunnitelmallisesti ottamalla huomioon henkilöstön erilaisuuden ja ammattitaidon

Henkilöstön kehittäminen

- kannustaa henkilöstöään antamalla sekä vastaanottamalla palautetta
- arvioi henkilöstön tekemää työtä (ammattitaitoa) sekä auttaa henkilöstöään heidän kehityssuunnitelmiansa laatimisessa
- valvoo laadun toteuttamista asetettujen tavoitteiden puitteissa sekä osaa vaatia henkilöstöltään yksikön laatu-tavoitteiden toteuttamista
- pystyy arvioimaan ja kehittämään omia johtamistapojaan
- tunnistaa omat kehittämiskohteensa saamansa palautteen pohjalta
- lisää palautteiden avulla henkilöstön työmotivaatiota
- ottaa omalta osaltaan vastuun työyhteisön psyykkisestä työsuojelusta
- osaa ohjata henkilöstöä yrityksen tarjoamaan virkistys- ja vapaa-ajantoimintaan

Vuorovaikutus

- johtaa henkilöstöpalavereita ja kokouksia
- kykenee neuvottelemaan erilaisia ratkaisuja
- informoi henkilöstöä työyhteisöä ja yritystä koskevista asioista
- pystyy vuorovaikutteiseen ryhmänsä johtamiseen

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Esimiestyö-osan näyttö arvioidaan aidossa työympäristössä ja aitojen työsuoritusten perusteella. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta. Tutkinnon suorittajalle laaditaan tutkinnon perusteiden mukainen henkilökohtainen näyttösuunnitelma, jonka pohjalta määritellään näytön laajuus ja kesto. Arviointimenetelmänä käytetään työtilanteiden ja henkilöstöhallinnan seuranta, kirjallisten dokumenttien ja suunnitelmien arviointia, asiakkailta ja työyhteisön eri jäsenten edustajilta saatuja palautteita sekä tutkinnon suorittajan henkilöstön johtamisen hallinnan seuraamista.

3 § MYYNTI JA MARKKINOINTI

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja hyödyntää ja toteuttaa erilaisia markkinoinnin kilpailukeinoja laadittaessa markkinointi- ja myyntisuunnitelmia.</p> <p>Tutkinnon suorittaja laatii tarjous- ja myyntikirjeitä sekä muita tiedotteita.</p> <p>Tutkinnon suorittajalla on valmiuksia markkinoida ja myydä tuotteita ja palveluja eri asiakasryhmille. Hän pystyy hoitamaan asiakassuhteet.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tekee aktiivisesti henkilökohtaista myyntityötä asiakkaiden keskuudessa. Tutkinnon suorittaja hoitaa työyhteisössään sekä ulkoista</p>	<p>Myynnin ja markkinoinnin suunnittelu</p> <ul style="list-style-type: none">• tunnistaa erilaiset kilpailukeinot ja analysoi työyhteisönsä markkinointikeinoja• osallistuu yksikön markkinointi- ja myyntisuunnitelmien laadintaan ja osaa hyödyntää tässä organisaatiolle/yritykselle laadittuja markkinointitavoitteita• suunnittelee ja toteuttaa erilaisia kampanja- ja teematapahtumia sekä laatii niistä tarjous- ja myyntikirjeitä• suunnittelee työyhteisöään sekä sen toimintaa koskevia tiedotteita <p>Asiakaslähtöinen myynnin ja markkinoinnin toteuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none">• käy myyntineuvotteluja liikeidean edellyttämällä tavalla eri asiakasryhmien kanssa ottamalla huomioon heidän palvelu- ja ostotarpeensa ja asiakkailta saamansa palautteen• hoitaa asiakassuhteita ja toimipaikan sidosryhmiä yhdessä henkilöstön kanssa <p>Henkilökohtainen myyntityö ja viestintä</p> <ul style="list-style-type: none">• henkilökohtaisella toiminnallaan lisää myyntiä sekä ohjaa henkilöstöään myyntityössä

<p>että sisäistä tiedottamista suullisesti ja kirjallisesti ja käyttää tarvittaessa tiedottamiseen erilaisia viestintälaitteita sekä tietotekniikkaa.</p> <p>Tutkinnon suorittajan kielitaito on vähintään valitun suuntautumisvaihtoehdon ammattitutkinnossa vaadittavaa kielitaitotasoa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tiedottaa ymmärrettävästi työyhteisöään koskevista asioista • viestittää sekä suullisesti että kirjallisesti johdonmukaisesti ja selkeästi • käyttää tietotekniikkaa tiedottamisessa sekä hyödyntää sähköpostia ja internetiä tiedon hankinnassa ja viestinnässä
--	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Myynti ja markkinointi -osan näyttö arvioidaan aidossa työympäristössä ja aitojen työsuoritusten perusteella. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta. Tutkinnon suorittajalle laaditaan tutkinnon perusteiden mukainen henkilökohtainen näyttösuunnitelma, jonka pohjalta määritellään näytön laajuus ja kesto. Arviointimenetelmänä käytetään työtilanteiden ja henkilöstöhallinnan seuranta, kirjallisten dokumenttien ja suunnitelmien arviointia, asiakkailta ja työyhteisön eri jäsenten edustajilta saatuja palautteita sekä tutkinnon suorittajan markkinoinnin ja viestinnän valmiuksien seuraamista valitun näyttöympäristön näkökulmasta sovellettuna.

4 § KIELITAITO PALVELU- JA PEREHDYTTÄMISTILANTEISSA

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää oman persoonansa ja vuorovaikutuksen merkityksen osana oman organisaationsa/yrityksensä yrityskuvaa. Hän antaa eri kieltä puhuville ihmisille kuvan ammattiosaamisestaan.</p> <p>Tutkinnon suorittaja selviytyy muulla kielellä kuin äidinkielellään erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja hän ohjaa omalta osaltaan asiakkaita eteenpäin palveluketjussa. Hän työskentelee palveluhenkisesti ja ottaa huomioon vieraskielisen asiakkaan tarpeet.</p>	<p>Asiakaslähtöisyys palvelutilanteissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • pitää asiakastyytyväisyyttä työn tavoitteena • pitää työtään asiakaspalvelutyönä ja se näkyy hänen kaikissa toimissaan • on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja ystävällinen <p>Kielitaito asiakaspalvelussa</p> <ul style="list-style-type: none"> • kohtaa vieraskielisen asiakkaan tai työyhteisön jäsenen rohkeasti • puhuu asiakkaan tai työyhteisön jäsenen kanssa vierasta kieltä palvelutilanteissa (esimerkiksi tervehtiminen, neuvominen ja opastaminen) • ohjaa asiakasta vastuullisesti eteenpäin palveluketjussa • selvittää/esittelee oman organisaation/yrityksen toimintaan liittyviä

<p>Tutkinnon suorittaja selviytyy muulla kuin äidinkielellään tavanomaisista työn perehdyttämis-, ohjaus- ja opastamistilanteesta.</p> <p>Tutkinnon suorittaja arvioi kriittisesti omaa toimintaansa ja kielitaitoaan asiakaspalvelussa ja työhön perehdyttämisessä sekä ohjaus- ja opastamistilanteessa.</p>	<p>asioita suullisesti ja kirjallisesti vieraalla kielellä (esimerkiksi kohteen toiminta, organisaation palvelut tai tuotteet)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää eri kulttuureja, mikä näkyy asiallisena käyttäytymisenä (esim. kohteliaisuudet, ystävällisyys, small-talk) • hallitsee sanattoman viestinnän palvelutilanteessa <p>Työntekijän perehdyttäminen/ohjaaminen/opastaminen vieraalla kielellä</p> <ul style="list-style-type: none"> • kohtaa vieraskieliset työntekijät rohkeasti ja ennakkoluulottomasti • hallitsee oman ammattialansa keskeiset termit vieraalla kielellä ja osaa selvittää perusasiat vieraalla kielellä • perehdyttää vieraskielisiä työntekijöitä omaan organisaatioonsa • perehdyttää/ohjaa/opastaa vieraskielisiä työntekijöitä heidän tietojensa ja taitojensa edellyttämällä tavalla • tekee tarvittaessa kirjallisia työohjeita • luo edellytykset rohkaisevan ilmapiirin syntymiselle vuorovaikutustilanteessa • rohkaisee kokeilemaan, kysymään ja etsimään tietoa <p>Oman toiminnan arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työtään ja kielitaitoaan palvelun tuottajan, asiakkaan ja/tai työntekijän näkökulmasta • hyödyntää saamaansa palautetta kielitaitonsa kehittämisessä • muuttaa toimintaansa saamansa palautteen perusteella
---	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Kielitaito palvelu- ja perehdyttämistilanteissa -osan suorittamisessa on keskeistä palvelu- ja vuorovaikutustilanteen hallitseminen tutkinnon suorittajan HOPS:n mukaan valitulla vieraalla kielellä. Tällöin on hallittava kyseisen kielen puhuminen palvelutilanteessa tai perehdytys-/ohjaus-/opastustilanteessa. Tässä tutkinnon osassa arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan arviointikriteereissä määritetyn suoritustason. Tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa työtilanteissa näyttöpaikaksi soveltu-

vassa organisaatiossa/yrityksessä/kohteessa, jossa kommunikointi valitulla vieraalla kielellä on päivittäistä. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta. Tutkinnon suorittajalle laaditaan tutkinnon perusteiden mukainen henkilökohtainen näyttösuunnitelma, jonka pohjalta määritellään näytön laajuus ja kesto. Valittu kieli merkitään tutkintotodistukseen.

5 § YRITTÄJYYS

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää hotelli-, ravintola- ja/tai suurtalousalalla tapahtuneet muutokset. Hän ymmärtää, miten erilaiset organisaatiot tuottavat palveluja ja pitää hotelli-, ravintola- ja suurtalousalan yrityksiä yhtenä merkittävänä palvelun tuottajana.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tietää yritystoiminnan peruskäsitteet ja erilaiset yritysmuodot. Hän tietää, mitä tekijöitä on huomioitava yritystoimintaa suunniteltaessa. Hän arvioi omia edellytyksiään ja mahdollisuuksiaan toimia yrittäjänä.</p>	<p>Asiakaslähtöinen yrittäjyys</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää erilaiset palvelun tuottamistavat (esim. oma palvelu, erillinen tuloyksikkö, yksityinen yritys) • vertailee erilaisten alan organisaatioiden toimintaa • tietää hotelli-, ravintola- ja suurtalousalalla tapahtuneet muutokset ja ymmärtää niiden vaikutukset • on näkemys hotelli-, ravintola- ja suurtalousalan alan tulevaisuudesta • tuntee oman alueensa alan yritysten toimintamahdollisuudet ja arvioi yritystoiminnan käynnistämisen mahdollisuuksia ja riskejä • pitää työtään asiakaspalvelutyönä, mikä näkyy hänen kaikissa toiminoissaan • on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja ystävällinen • pitää asiakastyytyväisyyttä työn tavoitteena • ymmärtää ulkoisen olemuksen merkityksen palvelun tuottamisessa <p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää yritystoiminnan peruskäsitteet (esimerkiksi toiminta-ajatus, liikeidea, liiketoimintasuunnittelu) • tietää erilaiset yritysmuodot ja niiden erot • tietää yrityksen perustamiseen liittyvät toimenpiteet ja tietää, mistä saa tietoa yrityksen perustamisessa

<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää ja pystyy arvioimaan erilaisten yritysten toimintaa omasta näkökulmastaan mahdollisena tulevana yrittäjänä sekä asiakkaana ja yrityksen näkökulmasta. Hän pitää asiakaslähtöisyyttä, laatua, markkinointia ja kustannustietoisuutta tärkeinä kilpailukeinoina omassa yrityksessään.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi omia ominaisuuksiaan, valmiuksiaan ja resurssejaan toimia yrittäjänä <p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden soveltaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee tai tuntee yrityksen toiminnan tavoitteet (esimerkiksi taustat, omistajat, yritysmuoto, organisaatio, liikeidea, toiminta-ajatus, rahoitusmuoto, kustannusrakenne) • tuntee yrityksen asiakassegmentit • tuntee asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet • ymmärtää henkilökohtaisen myyntityön merkityksen yrityksessä ja toimii yrityksensä markkinoijana • ymmärtää palvelun tuottajan luotettavuuden merkityksen asiakassuhteen kehittymisessä • arvioi yrityksensä todellisia kilpailukeinoja nyt ja tulevaisuudessa (esimerkiksi hinta, laatu, ammattitaitoisuus, asiakaspalvelu, luotettavuus) • tietää palvelujen tuottamiseen liittyviä tunnuslukuja • hankkii tarvittaessa yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheessa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalvelua
<p>Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa yrittäjänä.</p>	<p>Oman toiminnan arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työtään palvelun tuottajan ja asiakkaan näkökulmasta • hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämiseksi • muuttaa toimintojaan niin, että asiakastyytyväisyys toteutuu

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Yrittäjyys-osan suorittamisessa on keskeistä yritystoiminnan ja yrittäjyyden ymmärtäminen. Tämä tutkinnon osa suoritetaan omana erillisenä moduulinaan. Tällöin tutkinnon suorittajan on välitettävä kuva itsestään yrittäjänä ja ymmärrettävä oman yrityksensä tai organisaationsa toiminta yritystoiminnan näkökulmasta. Tässä tutkinnon osassa arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan arviointikriteereissä määritetyn suoritustason. Tutkinnon osassa vaadittavan ammattitaidon arviointiin soveltuvat kohteet, joissa

tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta. Tutkinnon suorittajalle laaditaan tutkinnon perusteiden pohjalta henkilökohtainen näyttösuunnitelma, jonka mukaan määritellään näytön laajuus ja kesto.

6 § MUUN AMMATTI- TAI ERIKOISAMMATTITUTKINNON TUTKINNON OSA (moduuli)

Tutkinnon suorittaja voi laajentaa ammattitaitoaan suorittamalla valinnaisena alaan läheisesti liittyvän ammattitutkinnon tutkinnon osan tai erikoisammattitutkinnon tutkinnon osan. Silloin ammattitaitovaatimusten hallinta arvioidaan ko. tutkinnon osan arviointikriteerien mukaisesti ja tutkinnon osan suoritus hyväksytään vastaavassa tutkintotoimikunnassa. Hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkintotodistuksen, jossa on hyväksytysti suoritettu kaikki moduulit, myöntää hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinnon tutkintotoimikunta.

Hotellissa, ravintolassa tai suurtaloudessa toimivan esimiehen ammattitaidon kuvaus

Esimiehen ammattitaidossa on keskeistä, että hän pystyy organisoimaan, ohjaamaan ja valvomaan toimintaa erilaisissa hotelli-, ja ravintola-alan yrityksissä tai suurtalousalan organisaatioissa. Hänen tulee tuntea alan keskeiset sidosryhmät ja tiedonhankintakanavat. Hänen tulee tuntea toimintaympäristönsä tuotanto ja/tai palveluprosessi ja pystyä seuraamaan alansa kehitystä, ympäristössä tapahtuvia muutoksia ja kansainvälistymistä sekä näiden vaikutuksia toimintaympäristöön.

Esimiehen tulee osata tulkita ja noudattaa hotelli-, ravintola- tai suurtalousalaa koskevaa lainsäädäntöä ja sopimuksia ja tuntea keskeiset lupahakemusmenettelyt. Hänen pitää osata tehdä tulosityksikkönsä toimintasuunnitelmia ja laatia myös budjetteja sekä tehdä vertailulaskelmia, seurata toteutuneita kustannuksia ja ryhtyä tarvittaviin korjaustoimenpiteisiin.

Esimiehen tulee osata johtaa toimipistettä tai yksikköä kannattavasti ja taloudellisesti, osata suunnitella ja organisoida päivittäiset työt asetettujen tulos- ja laatutavoitteiden mukaisesti sekä ohjata, opastaa ja valvoa henkilöstöään tavoitteiden saavuttamisessa ja turvallisten toimintatapojen noudattamisessa. Lisäksi hänen odotetaan osallistuvan yksikkönsä myynti- ja markkinointityöhön, asiakassuhteiden hoitoon ja tiedottamiseen.

Esimiehen on osattava hyödyntää työssään tietotekniikkaa ja hänellä pitää olla oman alansa käytännön työssä tarvittava kielitaito.

Esimies osallistuu toimipisteensä päivittäisiin töihin, minkä vuoksi hänen on osattava hotelli-, ravintola- tai suurtalousalan käytännön työ. Hänellä on oltava työhönsä tutkiva ja kehittävä ote, ja hänen on rohjettava noudattaa persoonallista työ- ja johtamistyyliä.

Esimiehen erikoisammattitutkinnon suorittaneella on valmiudet toimia työnjohtotason tehtävissä, vuoro esimiehenä tai pienen yksikön (osaston) esimiehenä.