

AMMATILLISEN PERUSKOULUTUKSEN
OPETUSSUUNNITELMAN
JA NÄYTTÖTUTKINNON
PERUSTEET

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINTO

HOTELLIPALVELUN KOULUTUSOHJELMA,
HOTELLIVIRKAILIJA

RAVINTOLAN RUOKATUOTANNON
KOULUTUSOHJELMA,
RAVINTOLAKOKKI

RAVINTOLAPALVELUN KOULUTUSOHJELMA,
TARJOILIJA

© Opetushallitus

Graafinen suunnittelu: Layout Studio Oy/Marke Eteläaho

ISBN 952-13-0778-1



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

MÄÄRÄYS

Velvoittavana
noudatettava

OHJE

Ei velvoittava

17.2.2000

IS/011/2000

Ammatillisen peruskoulutuksen järjestäjät
Alan koulutusta järjestävät oppilaitokset ja
aikuisopetuskeskukset
Alan tutkintotoimikunnat

AMMATILLISEN KOULUTUKSEN OPETUSSUUNNITELMAN JA NÄYTTÖTUTKINNON PERUSTEET

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto

Voimassaoloaika: 1.8.2000 alkaen toistaiseksi
**Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen
perustuu:**

L 630/1998, 13 § 2 mom, 24 § 3 mom, 25 § 2 mom
A 811/1998, 4 § 2 mom, 10 § 5 mom (A muutos
1139/99), 12 § 3 mom

L 631/1998, 13 § 2 mom, A 812/1998, 1 § 1 mom

Kumoo määräyksen:

30.6.1999 nro 29/011/99

31.1.1995 nro 24/011/95

21.12.1995 nro 167/011/95

Muuttaa määräystä:

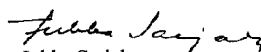
Opetushallitus on päättänyt Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon opetus-
suunnitelman ja näyttötutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.8.2000
lukien.

Koulutuksen järjestäjän tulee laatia ja hyväksyä opetusta varten opetus-
suunnitelma noudattaen, mitä näissä opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon
perusteissa on määrätty.


Koulutuksen järjestäjä, tutkinnon järjestäjä ja tutkintotoimikunta eivät voi
jättää noudattamatta tai poiketa opetussuunnitelman ja näyttötutkinnon
perusteista.

Näyttötutkintojärjestelmässä ammattitaitoa osoittavat näytöt on järjestettävä
osana valmistavaa koulutusta. Näyttötutkintojen osalta todistuksiin
merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskelu-
ohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja


Jukka Sarjala

Ylitarkastaja


Meri Kaila-Sayced

LIITE

Informatiivinen liiteosa

Hakaniemenkatu 2
PL 380
00531 HELSINKI
Puhelin (09) 774 775*
Faksi (09) 7747 7715, 7747 7865
Sposti etunimi.sukunimi@oph.fi

Hagnsgatan 2
PB 380
00531 HELSINGFORS
Telefon (09) 774 775*
Fax (09) 7747 7715, 7747 7865
e-post etunamn.slaknamn@oph.fi

<http://www.oph.fi>

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| I OSA OPETUSSUUNNITELMAN PERUSTEET | 7 |
| 1 AMMATILLISEN KOULUTUKSEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET | 9 |
| 1.1 Ammatillinen peruskoulutus ja sen tarkoitus | 9 |
| 1.2 Yhteiset painotukset ja kaikille aloille yhteinen ydinosaaminen | 10 |
| 1.3 Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon ja koulutusohjelmien tavoitteet | 12 |
| 2 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNON JA OPINTOJEN MUODOSTUMINEN | 14 |
| 2.1 Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon muodostuminen | 14 |
| 2.2 Opintojen muodostuminen | 14 |
| 3 OPINTOJEN TAVOITTEET, KESKEISET SISÄLLÖT JA ARVIOINTI | 17 |
| 3.1 Yhteisten opintojen tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arviointi | 17 |
| 3.1.A Pakolliset opinnot | 17 |
| 3.1.1 Äidinkieli | 17 |
| 3.1.1.1 Äidinkieli, suomi | 17 |
| 3.1.1.2 Äidinkieli, ruotsi | 19 |
| 3.1.1.3 Äidinkieli, saame | 19 |
| 3.1.1.4 Äidinkielen ja suomen/ruotsin kielen opinnot vieraskielisillä opiskelijoilla | 21 |
| 3.1.1.4.1 Oman äidinkielen opinnot | 21 |
| 3.1.1.4.2 Suomi/ruotsi toisena kielenä -opinnot | 22 |
| 3.1.2 Toinen kotimainen kieli | 25 |
| 3.1.2.1 Toinen kotimainen kieli, ruotsi | 25 |
| 3.1.2.2 Toinen kotimainen kieli, suomi | 26 |
| 3.1.3 Vieraskieli | 28 |
| 3.1.3.1 Vieraskieli, A-kieli | 28 |
| 3.1.3.2 Vieraskieli, B-kieli | 30 |
| 3.1.4 Matematiikka | 31 |
| 3.1.5 Fysiikka ja kemia | 32 |
| 3.1.6 Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä-tieto | 34 |
| 3.1.7 Liikunta ja terveystieto | 35 |
| 3.1.8 Taide ja kulttuuri | 37 |
| 3.1.B Valinnaiset opinnot | 38 |
| 3.1.9 Pakollisten opintojen valinnaiset lisäopinnot | 38 |
| 3.1.10 Ympäristötieto | 38 |
| 3.1.11 Tieto- ja viestintätekniikka | 40 |
| 3.1.12 Etiikka | 40 |

| | | |
|--------|--|----|
| 3.1.13 | Kulttuurien tuntemus | 41 |
| 3.1.14 | Psykologia | 43 |
| 3.1.15 | Yritystoiminta | 45 |
| 3.2 | Ammatillisten opintojen ja työssäoppimisen tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arviointi | 47 |
| 3.2.A | Tutkinnon yhteiset ammatilliset opinnot | 47 |
| 3.2.1 | Hotellin ja ravintolan peruspalvelut | 47 |
| 3.2.B | Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset opinnot | 52 |
| 3.2.2 | Hotelli-, ravintola- ja kokouspalvelut | 52 |
| 3.2.3 | Hotellin vastaanottoiminnot | 54 |
| 3.2.4 | Ravintolan keittiötoiminnot | 57 |
| 3.2.5 | Ravintolaruokien valmistus | 62 |
| 3.2.6 | Ravintolan salitoiminnot | 65 |
| 3.2.7 | Juhlapalvelut | 69 |
| 3.2.8 | Kahvila- ja pikaruokapalvelut | 71 |
| 3.2.9 | Henkilöstöravintolatoiminnot | 73 |
| 3.2.10 | Ravintolan erikoisruokatoiminnot | 76 |
| 3.2.11 | Myynti- ja kongressipalvelut, | 79 |
| 3.2.12 | Laivatalouspalvelut | 81 |
| 3.2.13 | Muut valinnaiset opinnot | 83 |
| 3.3 | Vapaasti valittavien opintojen tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arviointi | 83 |
| 3.4 | Opinto-ohjauksen tavoitteet | 84 |
| 3.5 | Opinnäytetyön tavoitteet ja arviointi | 84 |
| 4 | OPISKELIJAN ARVIOINTI | 85 |
| 4.1 | Arvioinnin tehtävät ja toteuttaminen | 85 |
| 4.2 | Arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit | 87 |
| 4.3 | Arvosana-asteikko ja arvosanojen muuntaminen | 89 |
| 4.4 | Näytöt | 89 |
| 4.5 | Todistukset | 89 |
| 4.6 | Arviointi erityisopetuksessa | 91 |
| 4.7 | Maahanmuuttajien arviointi | 91 |
| 5 | MUUT MÄÄRÄYKSET | 92 |
| 5.1 | Opinto-ohjauksen järjestäminen | 92 |
| 5.2 | Työssäoppiminen | 93 |
| 5.3 | Ammatillisen erityisopetuksen toteuttaminen | 94 |
| 5.4 | Maahanmuuttajien ja eri kieli- ja kulttuuriryhmien opetusjärjestelyt | 96 |
| 5.5 | Oppisopimuskoulutus | 97 |
| 6 | OPETUSSUUNNITELMA | 98 |

| | |
|---|-----|
| II OSA NÄYTTÖTUTKINNON PERUSTEET | 101 |
| 1 NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET | 103 |
| 1.1 Näyttötutkinnot | 103 |
| 1.2 Näyttötutkintoihin valmistava koulutus | 103 |
| 1.3 Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet | 104 |
| 2 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN | 105 |
| 2.1 Tutkinnon osat | 105 |
| 3 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET | 106 |
| 3.1 Ammattitaitovaatimukset ja arviointi | 106 |
| LIITEOSA | 107 |
| Ammatillisen peruskoulutuksen opetussuunnitelman perusteiden laadinnan lähtökohdat | 107 |
| 1. Perusteiden laadintaa ohjanneet periaatteet | |
| 2. Hotelli- ja ravintola-alan kuvaus ja arvoperusta | 111 |
| 3. Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laadinta | 114 |
| 4. Jatko-opintomahdollisuudet | 115 |

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNON OPETUSSUUNNITELMAN JA NÄYTTÖTUTKINNON PERUSTEET

Ammatillinen perustutkinto voidaan suorittaa ammatillisena peruskoulutuksena opetussuunnitelman perusteiden mukaan tai näyttötutkintona näyttötutkinnon perusteiden mukaan. Osa I sisältää määräyksen opetussuunnitelman perusteista ja osa II määräyksen näyttötutkinnon perusteista. Liiteosa sisältää informaatiota perusteiden laadinnan lähtökohdista.

I OSA

OPETUSSUUNNITELMAN PERUSTEET

1

AMMATILLISEN KOULUTUKSEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1.1 AMMATILLINEN PERUSKOULUTUS JA SEN TARKOITUS

Sen mukaan, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/98 2§, 5§) ja valtioneuvoston päätöksessä (VnP 213/1999) on säädetty, ammatillisen peruskoulutuksen tulee antaa opiskelijalle laaja-alaiset ammatilliset perusvalmiudet alan eri tehtäviin ja erikoistuneemman osaamisen ja työelämän edellyttämän ammattitaidon yhdellä tutkinnon osa-alueella siten, että hän voi tutkinnon suoritettuaan sijoittua työelämään, suoriutua alansa vaihtelevista tehtävistä myös muuttuvissa oloissa sekä kehittää ammattitaitoaan läpi elämän. Yhteistyöllä elinkeinoelämän ja työpaikkojen kanssa tulee varmistaa, että koulutus vastaa työelämän ammattitaitovaatimuksia. Koulutuksen tulee edistää työllistymistä ja mahdollisuuksia ryhtyä itsenäiseksi ammatinharjoittajaksi.

Näiden perusteiden mukaisesti suoritettu ammatillinen peruskoulutus sijoittuu EY:n luokituksen tasolle 3 Euroopan yhteisöjen jäsenvaltioiden päätöksen ammatillisen koulutuksen todistusten vertailtavuudesta (85/368/ETY) ja opetusministeriön suosituksen Suomen ammatillisen koulutuksen sijoittamisesta (25.3.1998 55/330/97) mukaan.

Koulutuksen tulee kannustaa opiskelijaa harrastuksiin ja persoonallisuuden kehittämiseen sekä tukea jatko-opintovalmiuksia tarjoamalla hänelle monipuolisia vapaasti valittavia opintoja. Koulutuksessa tulee luoda avoin ja myönteinen oppimisympäristö, jossa elämäntaidot vahvistuvat ja opiskelijasta kehittyy vastuuntuntoinen ja velvollisuuksistaan huolehtiva kansalainen ja työyhteisön jäsen.

Opetuksessa tulee kiinnittää huomiota oppimisvalmiuksiltaan ja -tavoitteiltaan erilaisiin opiskelijoihin sekä tarvittaessa kehittää tukitoimia yhteistyössä kotien ja koulun ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa. Opiskelijan myönteistä yksilöllistä kehitystä ja tervettä itsetuntoa tulee tukea.

Koulutuksen tulee edistää demokratiaa, miesten ja naisten tasa-arvoa kaikilla yhteiskunnan aloilla ja yleistä tasa-arvoa työelämässä ja yhteiskunnassa.

1.2 YHTEISET PAINOTUKSET JA KAIKILLE ALOILLE YHTEINEN YDINOSAAMINEN

1. YHTEISET PAINOTUKSET

Koulutuksen tulee tuottaa valmiuksia, jotka lisäävät kaikilla aloilla tarvittavaa ammattisivistystä ja kansalaisvalmiuksia ja joiden avulla opiskelijat pystyvät seuraamaan yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuvia muutoksia ja toimimaan muuttuvissa oloissa. Koulutuksen tulee antaa opiskelijoille valmiuksia

- kansainvälisyyteen
- kestävän kehityksen edistämiseen
- teknologian ja tietotekniikan hyödyntämiseen
- yrittäjyyteen
- laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan
- kuluttajaosaamiseen
- työsuojelusta ja terveydestä huolehtimiseen.

Kansainvälisyyteen kasvun tavoitteena tulee olla, että opiskelija tulee toimeen monikulttuurisessa ympäristössä ja on suvaitsevainen ja kieli- taitoinen voidakseen osallistua opiskelijavaihtoon ja sijoittua kansainvälistyville työmarkkinoille.

Kestävän kehityksen edistämisen tavoitteena tulee olla, että opiskelija tuntee kestävän kehityksen periaatteet ja motivoituu toimimaan niiden puolesta opiskelussa, työssä ja kansalaisena. Hän tuntee ympäristömyönteiset työ- ja toimintatavat ja toimii niiden mukaisesti sekä erityisesti tunnistaa tavanomaiset ongelmajäteet ja hallitsee niiden käsittelyn. Hän arvostaa luonnon monimuotoisuutta ja ymmärtää kestävän kehityksen taloudellisia, sosiaalisia ja kulttuurisia ulottuvuuksia sekä osaa toimia niiden puolesta.

Teknologian ja tietotekniikan hyödyntämisen kehittämiseksi tavoitteena tulee olla, että opiskelijalla on tietoyhteiskunnassa tarvittavat perusvalmiudet sekä edellytykset tieto- ja viestintäteknologian sekä teknologian monipuoliselle hyödyntämiselle työssä ja kansalaisena. Opiskelija ymmärtää teknologian kehityksen vaikutuksia omaan alaansa ja sen tulevaisuuteen ja osaa soveltaa uutta tekniikkaa työssään.

Yrittäjyyden kehittämisen tavoitteena tulee olla, että opiskelijasta kehittyy oma-aloitteinen, tunnollinen, rohkea, kekseliäs ja työtään arvostava työntekijä ja ammatinharjoittaja sekä yrittäjä.

Laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan kehittämisen tavoitteena tulee olla, että opiskelija osaa ammattialalla tarvittavat ja yleisimmin käytössä olevat laadunhallinnan menetelmät. Hän osaa ottaa huo-

mioon asiakkaiden odotukset ja yksilölliset tarpeet sekä hallita erilaiset asiakaspalvelutilanteet.

Kuluttajaosaamisen tavoitteena tulee olla, että opiskelija osaa ottaa huomioon kuluttajalainsäädännön velvoitteet ja osaa toimia työssä ja kansalaisena kuluttajien oikeuksien, velvollisuuksien ja vastuun mukaisesti. Opiskelijan tulee osata toimia kuluttajana ja työntekijänä kansantaloutta edistävästi.

Työsuojelusta ja terveydestä huolehtimisen tavoitteena tulee olla, että opiskelija osaa alansa työsuojelumääräykset ja -ohjeet ja noudattaa niitä. Hän osaa arvostaa turvallista, terveellistä ja viihtyisää työympäristöä ja kehittää sitä. Hän osaa tunnistaa työhön ja työympäristöön liittyvät vaarat ja terveyshaitat sekä suojautua niiltä ja torjua niitä. Hän osaa suunnitella itselleen ergonomisesti terveellisen työympäristön. Hän osaa pitää huolta omasta terveydestään ja ylläpitää työ- ja toimintakykyään.

2. KAIKILLE ALOILLE YHTEINEN YDINOSAAMINEN

Koulutuksen tavoitteena tulee olla, että opiskelijalle kehittyy seuraavia kaikilla aloilla tarvittavia valmiuksia:

- oppimistaidot
- ongelmanratkaisutaidot
- vuorovaikutus- ja viestintätaidot
- yhteistyötaidot
- eettiset ja esteettiset taidot.

Oppimistaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiudet elinikäiseen oppimiseen ja halun itsensä kehittämiseen. Opiskelijan on saatava valmiudet arvioida omaa oppimistaan ja osaamistaan sekä suunnitella opiskeluaan. Hänen on saatava valmiudet hankkia, jäsentää ja arvioida tietoa sekä soveltaa aiemmin opittua muuttuvissa tilanteissa.

Ongelmanratkaisutaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiuksia toimia työssään ja ongelmallisissa tilanteissa joustavasti, innovatiivisesti ja uutta luovasti.

Vuorovaikutus- ja viestintätaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiuksia selviytyä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa työelämässä. Opiskelijan on saatava valmiudet selvittää neuvottelutilanteista ja käyttää suullista ja kirjallista viestintää sekä tietotekniikkaa erilaisissa vuorovaikutus- ja viestintätilanteissa.

Yhteistyötaitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle valmiudet toimia erilaisten ihmisten kanssa ja tiimin jäsenenä sekä olla joustava ihmissuhteissa ja ottaa huomioon toiset ihmiset. Hänen

tulee osata tunnistaa omia ja toisten tunnetiloja ja ottaa niitä rakentavasti huomioon toiminnassaan.

Eettisten ja esteettisten taitojen kehittymiseksi koulutuksen tulee tuottaa opiskelijalle sellaiset valmiudet, että hän osaa käsitellä ja ratkaista eettisiä ongelmia sekä tiedostaa omat arvonsa ja kulttuuriin pohjautuvia kauneusarvoja ja ottaa ne huomioon toiminnassaan. Hän osaa toimia vastuullisesti, oikeudenmukaisesti ja tehtyjen sopimusten mukaisesti. Hän osaa noudattaa työssään ammattietiikkaa, kuten asiakkaita koskevaa vaitiolovelvollisuutta, tietosuojaa ja kuluttajansuojasäädöksiä.

1.3 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNON JA KOULUTUSOHJELMIEN TAVOITTEET

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon suorittaneella on oltava monipuolinen käsitys hotelli- ja ravintola-alasta työhön ja vapaa-aikaan liittyvien majoitus- ja ravitsemispalvelujen tuottajana. Hänen on tunnettava hotelli- ja ravintola-alan tuotteet ja palvelukokonaisuus sekä alan kotimaisten ja kansainvälisten asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Hänen on osattava toimia liikeyrityksen toimintaperiaatteiden ja -ohjeiden mukaan kannattavuuteen pyrkien. Hänellä on oltava hyvät kommunikatio- ja vuorovaikutustaidot sekä kyky toimia joustavasti ryhmässä ja nopeasti vaihtuvissa tilanteissa. Hänen on oltava työssään myyntihenkinen, omatoiminen, kohtelias ja ystävällinen. Hänen on oltava ulkoiselta olemukseltaan huoliteltu ja siisti. Hänellä on oltava tehtävien edellyttämä kielitaito. Hänen on suhtauduttava alkoholiin asiallisesti ja noudatettava työssään anniskelumääräyksiä.

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon suorittaneella on oltava monipuoliset perusvalmiudet toimia hotellien, ravintoloiden tai rahti- ja matkustaja-alusten myynti-, asiakaspalvelu-, ruokatuo- ja puhtaanapitotehtävissä. Lisäksi hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon suorittaneella on oltava valitsemansa koulutusohjelman ja muun valinnaisuuden perusteella erikoistunut ammattitaito hotellipalvelun, ruoka-tuotannon tai ravintolapalvelun tehtäviin.

Hotellipalvelun koulutusohjelman (hotellivirkailija) suorittaneen on osattava yleisten perusvalmiuksien lisäksi hoitaa hotellin vastaanoton päivittäiset tehtävät sekä myydä ja välittää asiakkaille hotellin ja ravintolan tuotteita ja palveluja. Hänen on osattava hoitaa kokonaisvaltaisesti kokouspalvelu- ja tarjoilutehtävät. Hotellivirkailijalla on oltava hyvä ja monipuolinen kielitaito, ja hänen on osattava palvella asiakkaita molemmilla kotimaisilla ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä. Hänellä on oltava hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Hänen on oltava aktiivisesti kiinnostunut ajankohtaisista tapahtumista.

Ravintolan ruokatuotannon koulutusohjelman (ravintolakokki) suorittaneen on osattava yleisten perusvalmiuksien lisäksi toimia erityyppisten ravintoloiden tai rahti- ja matkustaja-alusten ruokatuotannon tehtävissä, kuten ruoka-annosten suunnittelussa, ruoanvalmistuksessa ja esillepanossa sekä elintarvikkeiden varastoinnissa. Ravintolakokki on osattava työskennellä sekä itsenäisesti annettujen ohjeiden mukaan että työryhmän aktiivisena jäsenenä. Ravintolakokki on osattava valmistaa terveellistä, maukasta ja monipuolista ruokaa ottaen huomioon gastronomian vaatimukset. Hänen on hallittava ruoanvalmistuksessa tarvittavat kädentaidot. Hänen on osattava toimia ruoanvalmistuksessa taloudellisesti ja kannattavasti. Hänellä on oltava esteettistä näkemystä. Hänen on ymmärrettävä molempien kotimaisten kielten lisäksi englannin- ja ranskankielistä ravintolasanastoa.

Laivatalouteen erikoistuneen on lisäksi oltava perehtynyt laivatyön erikoisoihin ja osattava toimia kansainvälisten turvallisuussäädösten edellyttämällä tavalla (STCW-95 ja EU-säädöstö). Hänellä on mahdollisuus saada Merenkululaitoksen myöntämä laivakokki-pätevyyskirja, joka antaa valmiudet työskennellä rahtialuksella (As. 1256/97, 41 §).

Ravintolapalvelun koulutusohjelman (tarjoilija) suorittaneen on osattava toimia anniskeluravintolan tarjoilu-, myynti-, kassa- ja muissa asiakaspalvelutehtävissä. Hänen on tunnettava ravintolan palvelukokonaisuus ja osattava aktiivisesti myydä ravintolatuotteita. Hänellä on oltava hyvät kommunikaatio-, myynti-, vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot. Tarjoilijan on oltava kielitaitoinen ja osattava palvella asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä.

Laivatalouteen erikoistuneen on lisäksi oltava perehtynyt laivatyön erikoisoihin ja osattava toimia kansainvälisten turvallisuussäädösten edellyttämällä tavalla (STCW-95 ja EU-säädöstö). Hänellä on oltava valmiudet toimia matkustaja-aluksella tarjoilijana. Mikäli tarjoilija valitsee riittävästi keittiö- ja puhtaanapitotyöhön suuntautuneita opintoja, on hänellä mahdollisuus saada Merenkululaitoksen myöntämä talousapulaisen pätevyyskirja, joka antaa valmiudet työskennellä rahtialuksella (As. 1256/97, 40 §).

2

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNON JA OPINTOJEN MUODOSTUMINEN

2.1 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN

Tutkinnon muodostumisesta on määrätty valtioneuvoston päätöksessä (VnP 213/1999), tutkinnon laajuudesta, koulutusohjelmista ja tutkintotilanteista opetusministeriön päätöksessä (5/011/1999), opintojen laajuudesta asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/98, 2 §) sekä opintojen hyväksilukemisesta ja opiskeluajasta laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/98, 30 §, 31 §).

2.2 OPINTOJEN MUODOSTUMINEN

YHTEISTEN OPINTOJEN OPINTOKOKONAISUUDET

| | pakolliset | valinnaiset |
|---|------------|-------------|
| 1. Äidinkieli | 4 ov | 0–4 ov |
| 2. Toinen kotimainen kieli | 1 ov | 0–4 ov |
| 3. Vieras kieli | 2 ov | 0–4 ov |
| 4. Matematiikka | 3 ov | 0–4 ov |
| 5. Fysiikka ja kemia | 2 ov | 0–4 ov |
| 6. Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto | 1 ov | 0–4 ov |
| 7. Liikunta ja terveystieto | 2 ov | 0–4 ov |
| 8. Taide ja kulttuuri | 1 ov | 0–4 ov |
| 9. Pakollisten opintojen valinnaiset lisäopinnot, ks. edellä kohdat 1–8 | | |
| 10. Ympäristötieto | | 0–4 ov |
| 11. Tieto- ja viestintätekniikka | | 0–4 ov |
| 12. Etiikka | | 0–4 ov |
| 13. Kulttuurien tuntemus | | 0–4 ov |
| 14. Psykologia | | 0–4 ov |
| 15. Yritystoiminta | | 0–4 ov |
| Yhteensä | 16 ov | 4 ov |

Opetuskieleltään ruotsinkielisessä koulutuksessa pakollisten opintojen laajuus on 17 ov ja valinnaisten 3 ov. Toisen kotimaisen kielen opintoja on 2 ov.

| | |
|--|--------|
| HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINTO | 120 OV |
| YHTEISET OPINNOT | 20 OV |
| Pakolliset opintokokonaisuudet 1–8 | 16 ov |
| Valinnaiset opintokokonaisuudet 1–15 | 4 ov |
| TUTKINNON AMMATILLISET OPINNOT | 90 OV |
| Opintoihin sisältyy työssäoppimista vähintään 20 ov | |
| TUTKINNON YHTEISET AMMATILLISET OPINNOT | 30 OV |
| Opintokokonaisuus 1 | |
| KOULUTUSOHJELMITTAIN ERIYTYVÄT AMMATILLISET OPINNOT | 60 OV |
| HOTELLIPALVELUN KOULUTUSOHJELMA | 60 OV |
| Pakolliset opinnot | 40 ov |
| Opintokokonaisuudet 2, 3 | |
| Valinnaiset opinnot | 20 ov |
| Opintokokonaisuudet 7–12, joista valittava vähintään yksi | |
| Muut valinnaiset opinnot 13 | |
| RAVINTOLAN RUOKATUOTANNON KOULUTUSOHJELMA | 60 OV |
| Pakolliset opinnot | 40 ov |
| Opintokokonaisuudet 4, 5 | |
| Valinnaiset opinnot | 20 ov |
| Opintokokonaisuudet 7–12, joista valittava vähintään yksi | |
| Muut valinnaiset opinnot 13 | |
| RAVINTOLAPALVELUN KOULUTUSOHJELMA | 60 OV |
| Pakolliset opinnot | 40 ov |
| Opintokokonaisuudet 2, 6 | |
| Valinnaiset opinnot | 20 ov |
| Opintokokonaisuudet 7–12, joista valittava vähintään yksi | |
| Muut valinnaiset opinnot 13 | |
| VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT | 10 OV |

Opintoihin sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 ov ja opinnäytetyö vähintään 2 ov. Opinto-
viikko on 40 tuntia opiskelijan työtä.

AMMATILLISET OPINTOKOKONAISUUDET

| | | |
|---|-------|-------|
| 1. Hotellin ja ravintolan peruspalvelut | 30 ov | |
| 2. Hotelli-, ravintola- ja kokouspalvelut | 20 ov | |
| 3. Hotellin vastaanottoiminnot | 20 ov | |
| 4. Ravintolan keittiötoiminnot | 20 ov | |
| 5. Ravintolaruokien valmistus | 20 ov | |
| 6. Ravintolan salitoiminnot | 20 ov | |
| 7. Juhlapalvelut | | 10 ov |
| 8. Kahvila- ja pikaruokapalvelut | | 10 ov |
| 9. Henkilöstöravintolatoiminnot | | 10 ov |
| 10. Ravintolan erikoisruokatoiminnot | | 10 ov |
| 11. Myynti- ja kongressipalvelut | | 10 ov |
| 12. Laivatalouspalvelut | | 10 ov |
| 13. Muut valinnaiset opinnot | | 10 ov |

VAPAASTI VALITTAVAT OPINNOT

Ks. luku 3.3

3

OPINTOJEN TAVOITTEET, KESKEISET SISÄLLÖT JA ARVIOINTI

3.1 YHTEISTEN OPINTOJEN TAVOITTEET, KESKEISET SISÄLLÖT JA ARVIOINTI

3.1.A Pakolliset opinnot

3.1.1 ÄIDINKIELI, 4 OV

3.1.1.1 ÄIDINKIELI, SUOMI

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee osata opiskelu- ja työyhteisössä puhua ja toimia tavoitteellisesti ja tarkoituksenmukaisesti yhteistyötilanteissa, kuten ryhmissä ja tiimeissä, sekä asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelijan on ymmärrettävä hotelli- ja ravintola-alaan liittyvien tekstien keskeiset käsitteet, olennainen sisältö ja tekstien tarkoitus. Lisäksi hänen tulee osata erottaa pää- ja sivuasiat toisistaan, purkaa syy- ja seuraussuhteita ja tehdä johdopäätöksiä lukemastaan. Hänen on osattava hankkia tietoa eri lähteistä nykyaikaista teknologiaa hyödyntäen. Hänen tulee suhtautua tietoon kriittisesti, eli hänen on osattava valikoida, arvioida ja tulkita tietoa eri näkökulmista ja välittää sitä suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelijan tulee osata arvioida omaa äidinkielen taitoaan ja kehittää sitä jatkuvasti.

Opiskelu- ja työryhmän jäsenenä opiskelijan on osattava käyttää puheenvuoroja, perustella mielipiteensä ja ehdotuksensa, kuunnella aktiivisesti toisia ja ilmaista ajatuksiaan ymmärrettävästi. Hänen tulee omalta osaltaan vaikuttaa hyvän viestintäilmapiiriin syntymiseen ja yhteisen tavoitteen saavuttamiseen. Hänen tulee kyetä kielellisessä ja sanattomassa viestinnässä kohteliaisuuteen ja joustavuuteen ja muuttamaan omaa kielenkäyttöään tilanteen mukaiseksi. Opiskelijan tulee pystyä tulkitsemaan myös sanatonta viestintää. Erilaisia viestijöitä ja viestintätapoja kohtaan hänen tulee osoittaa suvaitsevuutta ja tasa-arvoa.

- s Keskeinen sisältö on tiedon hallintataidot ja arviointi- sekä vuorovaikutustaidot.

Opiskelijan on osattava käyttää hotelli- ja ravintola-alan perussanastoa toimiessaan työyhteisössä ja asiakaspalvelussa. Hänen tulee totuttautua suullisiin ja kirjallisiin kielenkäyttötapoihin niin, että hän osaa laatia ammattinsa ja yhteisönsä tavallisimmat kirjalliset työt, kuten asiakaspalvelun edellyttämät asiakirjat, raportit, muistiot, kirjelmät ja oppinnäytetyön kirjallisen osuuden, sekä hallitsee puheviestintätilanteet, kuten puhelinasioiden, keskustelut, neuvottelut ja kokoukset sekä selostukset ja raportoinnit. Hänen on osattava toimia työnhakutilanteissa ja laatia työpaikanhakuun liittyvät asiakirjat.

Hänen on osattava hyödyntää hotelli- ja ravintola-alan ammattilehtiä ja muita viestintävälineitä. Hänen on osattava välittää tietoa muille ymmärrettävässä muodossa niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Hänen tulee osata kehittää jatkuvasti viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja osallistua työpaikkansa viestinnän kehittämiseen.

- s Keskeinen sisältö on työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen.

Opiskelijan tulee ymmärtää kielellisiä juuriaan. Hänen on ymmärrettävä kielen ja kulttuurin merkitys oman identiteettinsä kehittymisessä ja henkisessä hyvinvoinnissaan sekä työyhteisön henkilöstön ja sidosryhmien toiminnassa. Hänen tulee osata hankkia itseään rikastuttavia kokemuksia ja elämyksiä kirjallisuuden, teatterin, elokuvan ym. median käyttäjänä. Hänen on osattava analysoida ja tulkita kaunokirjallisiakin tekstejä. Hänen on ymmärrettävä suomalaisen puhe- ja kulttuurin ominaispiirteitä sekä äidinkielen ja kaksi- ja monikielisuuden ja monikulttuurisuuden merkitys, niin että hän osaa ottaa nämä huomioon yksityisissä ja työelämän viestintätilanteissa.

- s Keskeinen sisältö on kielen ja kulttuurin tunteminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- ymmärrettävä, että eri tilanteissa puhutaan ja kirjoitetaan eri lailla, ja pystyttävä myös muuntamaan omaa kielenkäyttöään tilanteittain
- ymmärrettävä alaan liittyvien tekstien ydinasiat ja keskeisimmät käsitteet ja osattava käyttää hotelli- ja ravintola-alan peruskäsitteitä myös omassa kielenkäytössään
- osattava hankkia ohjatusti ja ryhmässä tietoa eri lähteistä, tiedettävä hotelli- ja ravintola-alan keskeiset aikakauslehdet ja tietokirjat

ja tarvittaessa osattava hyödyntää kirjastopalveluja ja nykyaikaista teknologiaa tiedon hankinnassa ja välittämisessä

- osattava ja uskallettava pyydettyä käyttäen puheenvuoroja opiskelija- ja työryhmien keskusteluissa ja pystyttävä niissä ilmaisemaan omat ajatuksensa ja mielipiteensä
- pystyttävä ottamaan – ainakin jossain määrin – muita keskustelijoita huomioon ja oltava tietoinen myös sanattoman viestinnän vaikutuksesta
- osattava täyttää työssään tarvittavia keskeisiä lomakkeita ja laatia luettava raportti
- osattava esitellä itsensä ja esittää asiansa
- osattava toimia asiallisesti asiakaspalvelutilanteissa
- löydettävä kirjallisuudesta, elokuvasta tai teatterista itseään kiinnostavaa luettavaa ja katsottavaa
- pystyttävä työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa, myös monikulttuurisessa työyhteisössä
- oltava tietoinen omasta tavastaan viestiä ja osattava arvioida omaa äidinkielen taitoaan ja asettaa omia kehittymistavoitteita.

3.1.1.2 ÄIDINKIELI, RUOTSI

Ruotsinkielisessä koulutuksessa äidinkielen kiitettävän tason tavoitteet ja keskeiset sisällöt, ovat samat kuin suomenkielisessä. Viimeisiin, kieltä ja kulttuuria koskeviin tavoitteisiin lisätään kuitenkin:

Opiskelijan on tunnettava ruotsin kielen asema Suomessa ja suomenruotsalaisten murteiden, puhekielen ja ruotsin yleiskielen erot. Hänen tulee ymmärtää ruotsin yleiskielen hallinnan merkitys ja hyöty työelämässä.

Arviointi, tyydyttävä (T1) lisätään vastaavasti:

- Opiskelijan tulee tuntea ruotsin kielen asema Suomessa ja ymmärtää kaksikielisyyden ja pohjoismaisen yhteenkuuluvuuden merkitys.

3.1.1.3 ÄIDINKIELI, SAAME

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on tunnettava kielen keskeinen merkitys kulttuurin muodostajana, luojana ja välittäjänä. Hänen tulee saavuttaa toimiva kaksikielisyys ja hallita hotelli- ja ravintola-alan ammattikieltä myös saamen kielellä. Opiskelijan saamelaisen kulttuurisen identiteetin tulee vahvistua sekä kielellisesti että tiedollisesti.

Opiskelijalla tulee olla vahva kielellinen identiteetti, niin että hän voi kehittää saamen kielen taitoaan ja säilyttää yhteydet saamelaiseen kulttuuripiiriin. Hänen on osattava vertailla saamen kulttuurin ja kielen piirteitä vastaaviin suomalaisiin. Opiskelijan on tunnettava saamenkielistä kirjallisuutta ja saamen kulttuuriperinnettä niin, että hän kiinnostuu kirjallisuudesta ja taiteista saamen kielellä.

- s Keskeinen sisältö on saamen kielen ja kulttuuriperinnön erityispiirteiden hallitseminen.

Opiskelijan on hallittava saamen kielen rakenne ja oikeakielisyys ja osattava saamen kielen puheilmaisuuden vivahteita eri viestintätilanteissa. Hänen on osattava verrata saamen kielen perusteita suomen kieleen, suomen kieleen. Hänen on hallittava saamen kielen oikeinkirjoitus ja osattava kehittää kirjallista ilmaisuaan. Opiskelijan tulee osata laatia saameksi oikeakielisiä asiatekstejä, esim. tiedotusmateriaalia, projektisuunnitelmia, hakemuksia ja kirjeitä. Hänen tulee kehittää saamen kielen suullisia ja kirjallisia taitojaan ja arvioivaa lukemistaan.

- s Keskeinen sisältö on saamen kielen suullinen ilmaisukyky ja kirjoitustaito eri tarkoituksissa.

Opiskelijan on osattava viestiä saamen kielellä ammattiinsa liittyvistä kysymyksistä. Hänellä on oltava valmiudet toimia hotelli- ja ravintola-alan ammattiteissa ja kehittää ammattitaitoaan saamen kielellä niin, että hän pystyy toimimaan saamelaiskulttuurin parissa vastaavassa ammatissa. Opiskelijan tulee tuntea saamelaiselinkeinojen historiaa ja nykypäivää. Hänen on osattava hankkia tietoja eri välineistä, ja hänellä on oltava kyky kriittiseen ajatteluun.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan keskeisten käsitteiden hallitseminen saamen kielellä.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- tunnettava saamen kielen ja kulttuurin merkitys identiteetilleen
- tunnettava saamen kielen ja kulttuurin keskeiset erityispiirteet
- osattava tuottaa työhönsä ja ammattiinsa liittyviä keskeisiä saamenkielisiä asiatekstejä
- osattava käyttää saamen kieltä suullisesti eri tilanteissa

- osattava käyttää omaan ammattiinsa liittyviä keskeisiä saamenkielisiä käsitteitä niin, että hänellä on valmiudet toimia hotelli- ja ravintola-alan keskeisimmissä työtehtävissä ja kehittää ammatillista osaamistaan omalla kielellään.

3.1.1.4 ÄIDINKIELEN JA SUOMEN/RUOTSIN KIELEN OPINNOT VIERASKIELISILLÄ OPISKELIJOILLA, 5 OV

Opintojen tavoitteena on toimivan kaksikielisyyden saavuttaminen. Se edellyttää sekä suomen/ruotsin kielen että opiskelijan oman äidinkielen taitojen kehittämistä. Opiskelijan tulee osata puhuttua ja kirjoitettua suomen/ruotsin yleiskieltä sekä hallita hotelli- ja ravintola-alan ammattikieltä voidakseen osallistua tasaveroisesti, aktiivisesti ja itsenäisesti koulutukseen, pystyäkseen harjoittamaan ammattiaan sekä kehittääkseen itseään ja toimiakseen yhteiskunnan jäsenenä.

Tavoitteena on, että opiskelija saavuttaa sellaisen äidinkielen tason, että hän voi pitää yhteyksiä omaan kulttuuriinsa ja pystyy kehittämään itsenäisesti äidinkielen taitoaan ja hyödyntämään sitä.

3.1.1.4.1 Oman äidinkielen opinnot

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on saavutettava toimiva kaksikielisyyden ja hallittava opiskeliansa alan ammattikieltä myös omalla äidinkielellään. Tavoitteena on opiskelijan kulttuurisen identiteetin vahvistuminen ja kielellinen ja tiedollinen kehittyminen.

Opiskelijalla tulee olla vahva kielellinen identiteetti, niin että hän voi säilyttää kieli- ja kulttuurisiteensä siihen kulttuuripiiriin, jossa on kasvanut. Hänellä tulee olla tietoa oman kulttuurinsa ja kielensä piirteistä, niin että hän voi verrata niitä vastaaviin suomalaisiin piirteisiin. Opiskelijan tulee tutustua oman kielensä ja kulttuuripiirinsä kirjallisuuteen ja kulttuuriperinteeseen niin, että hän voi kiinnostua kirjallisuudesta ja muista taiteista omalla kielellään.

- s Keskeinen sisältö on oman kielen ja kulttuuriperinnön erityispiirteiden tunteminen.

Opiskelijan tulee tuntea oman äidinkielensä rakennetta ja oikeakielisyyttä ja osata kielensä puheilmaisun eri vivahteita. Hänen tulee tottua myös vertaamaan kielensä perusteita suomen/ruotsin kieleen. Hänen on käytettävä suullista ja kirjallista äidinkielen taitoaan aktiivisesti. Opiskelijan on tunnettava äidinkielensä käyttömahdollisuuksia ja sen vaih-

telua omalla kielialueella ja totuttava vertaamaan kielenkäyttötilanteita suomalaisiin.

- s Keskeinen sisältö on oman äidinkielen suullinen ilmaisukyky ja kirjoitustaito mahdollisuuksien mukaan eri tarkoituksissa.

Opiskelijan on osattava viestiä omalla äidinkielellään hotelli- ja ravintola-alan kysymyksistä. Hänellä tulee olla valmiudet kehittää tarvittaessa ammattitaitoaan omalla kielellään niin, että hän pystyy toimimaan oman kulttuurinsa parissa vastaavassa ammatissa. Opiskelijan on pystyttävä hankkimaan lisätietoja eri välineistä myös omalla kielellään ja vertailemaan kriittisesti eri lähteitä.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan keskeisten käsitteiden tunteminen omalla äidinkielellä.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- tunnettava oman kielensä ja kulttuurinsa tärkeimpiä piirteitä ja kulttuurisia juuriaan
- osattava ilmaista itseään suullisesti kulttuuripiirinsä yhteisössä tavallisimmissa kielenkäyttötilanteissa
- osattava käyttää ammattiin liittyviä keskeisiä käsitteitä, niin että hänellä on valmiudet kehittää ammatillista osaamistaan omalla äidinkielellään.

3.1.1.4.2 Suomi/ruotsi toisena kielenä -opinnot

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on ymmärrettävä suomen-/ruotsinkielisen suullisen viestinnän keskeiset sisällöt ja kyettävä seuraamaan vaivattomasti opinnoissa käsiteltävää asiaa sekä kyettävä osallistumaan työskentelyyn. Hänen tulee ymmärtää kirjallisen oppimateriaalin keskeiset sisällöt ja pystyä käyttämään niitä opinnoissa etenemiseen. Hänen tulee tutustua kirjallisuuteen ja erilaisiin tekstilajeihin suomeksi/ruotsiksi ja mahdollisuuksien mukaan äidinkielellään saadakseen niistä virikkeitä ja elämyksiä. Hänen tulee olla selvillä suomalaisen kulttuurin yleisimmistä sanattoman viestinnän keinoista, tunnistaa suomen/ruotsin kielen eri tilanteisiin liittyvää ja sosiaalista vaihtelua sekä osattava käyttää eri viestintätilan-

teisiin ja tekstilajeihin sopivia kielellisiä keinoja. Hänen on pystyttävä osallistumaan sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä perehdyttävä harrastuksiin ja osattava seurata itseään ja ammattiaan koskevaa yhteiskunnallista keskustelua lehdistöstä ja muista tiedotusvälineistä.

- s Keskeinen sisältö on suullisen ja kirjallisen viestinnän ydinasioiden ymmärtäminen.

Opiskelijan on kyettävä käyttämään kieltä arkielämän tilanteissa suullisesti ja kirjallisesti. Hänen tulee tunnistaa keskeiset, merkitykseen vaikuttavat suomen/ruotsin kielen ääntämisen erityispiirteet ja tuntea suomen/ruotsin kielen intonaatiota. Hänen on totuttava tuottamaan erilaista kirjallista materiaalia ja opittava muotoilemaan ajatuksiaan ymmärrettävästi suomeksi/ruotsiksi myös kirjallisessa muodossa. Hänen on tuotettava rohkeasti erilaisia tekstejä, opittava ammatissaan tarpeellisten tekstien käyttö ja selviydyttävä keskeisestä asiointikirjoituksesta. Opiskelijan on tunnettava suomen/ruotsin kielen keskeisiä rakenteita ja osattava käyttää kieltä rohkeasti suullisesti ja kirjallisesti. Hänen on tunnistettava suomen/ruotsin kielen vaikeampien rakenteiden merkitykset asiayhteydessä. Hänen on tunnettava suomen/ruotsin kielen oikeinkirjoitusjärjestelmän perusteet. Hänen tulee tottua tarkastelemaan äidinkieltä ja suomen/ruotsin kielen eroja ja yhtäläisyyksiä.

- s Keskeinen sisältö on suomen/ruotsin kielen perusrakenteiden tunteminen ja käyttö ja ymmärrettävän viestin tuottaminen suullisesti ja kirjallisesti.

Opiskelijan on tunnettava hotelli- ja ravintola-alan ammattisanasto ja sanontatavat. Hänen on ymmärrettävä sekä suullisesti että kirjallisesti hotelli- ja ravintola-alalla tarvittavia työskentely- ja käyttöohjeita sekä ymmärrettävä alansa työturvamääräykset. Hänen tulee osata ilmaista ammattialansa keskeiset asiat ymmärrettävästi suomen/ruotsin kielellä sekä suullisesti että kirjallisesti ja mahdollisuuksien mukaan myös äidinkiellellään. Opiskelijan tulee osata käyttää kieltä viestintätilanteen mukaan työyhteisössään ja asiakaspalvelussa ja tietää, miten suomalaiset ilmaisevat kohteliaisuutta. Hänen on tunnettava suomalaisen työ- ja kulttuurin keskeiset piirteet ja osattava toimia niiden mukaisesti. Hänen tulee voida suomen/ruotsin kielen taitojen avulla syventää ammatti-identiteettiään ja ammattiylpeyttä.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan hyvä kielenkäyttö.

Opiskelijan on ymmärrettävä äidinkielen ja kaksikielisyyden merkitys. Hänen tulee tuntea omat juurensa ja arvostaa omaa kulttuuriaan sekä käyttää rohkeasti äidinkieltään ja kehittää näin itsetuntoaan ja identiteettiään. Hänen on tunnettava suomalaisen yhteiskunnan keskeiset toimintatavat ja tutustuttava suomalaiseen kulttuuriin. Hänen on tutustuttava suomen/ruotsin kielellä yhteiskunnallisiin oikeuksiinsa ja velvollisuuksiinsa. Hänen tulee ymmärtää kulttuurien välistä vuorovaikutusta ja kulttuuristen ristiriitojen syitä sekä käsitellä niitä rakentavasti. Hänen tulee suhtautua kunnioittavasti ja suvaitsevaisesti erilaisiin ihmisiin ja näkemyksiin sekä kyetä pohtimaan erilaisia näkökulmia rohkeasti ja kriittisesti.

- s Keskeinen sisältö on kielen ja kulttuurin merkityksen tunteminen ja kulttuurin vuorovaikutus.

Opiskelijan on osattava työskennellä vastuullisesti sekä yksin että ryhmässä. Hänen on osattava hakea tietoa eri lähteistä, käyttää sanakirjoja ja tehdä muistiinpanoja itsenäisesti sekä käyttää kirjallista ja tietoverkoissa olevaa aineistoa kielitaitonsa kehittämiseksi ja opintojensa edistämiseksi. Hänen tulee harjaantua kriittiseen ajatteluun. Hänen on pystyttävä käyttämään suomen/ruotsin kieltä tarkoituksenmukaisten oppimistrategioiden omaksumiseen.

- s Keskeinen sisältö on hyvien opiskelutaitojen omaksuminen ja elinikäinen oppiminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- ymmärrettävä suomen-/ruotsinkielisen suullisen viestinnän keskeisin sisältö niin, että hän selviytyy tavallisissa kielenkäyttötilanteissa opinnoissa ja hotelli- ja ravintola-alan työssä
- ymmärrettävä opintoihin, työhön ja ammattiin sekä yhteiskunnalliseen elämään liittyvän kirjallisen materiaalin keskeisin sisältö
- osattava käyttää suomen/ruotsin kielen keskeisimpiä rakenteita sekä hotelli- ja ravintola-alan keskeistä ammattisanastoa, niin että hän osaa ymmärrettävästi ilmaista itseään sekä suullisesti että kirjallisesti työssä ja ammattiin liittyvissä kysymyksissä
- suoriuduttava ohjattuna kirjallisista tehtävistä
- osattava kysyä neuvoa ongelmatilanteissa
- osattava ohjattuna arvioida kielitaitonsa kehittymistä ja asettaa tavoitteita sen kehittymiselle

- tunnettava suomalaisia tapoja ja työkulttuuria ja ymmärrettävä kulttuuristen erojen syitä, niin että hän pystyy toimimaan monikulttuurisissa työryhmissä ja yhteisöissä
- osattava ohjattuna työskennellä itsenäisesti ja hakea ryhmässä tietoa eri tietolähteistä
- osattava kansalaisena toimia ja ilmaista itseään suomen/ruotsin kielellä.

3.1.2 TOINEN KOTIMAINEN KIELI, 1/2 OV

3.1.2.1 TOINEN KOTIMAINEN KIELI, RUOTSI, 1 OV

Ammatillisessa peruskoulutuksessa kielitaidon taitotaso ruotsin kielessä on sama kuin yleisen kielitutkinnon asteikolla 1–3. Jos opiskelija on suorittanut yleisen kielitutkinnon vaaditulla tasolla, häneltä edellytetään lisäsuorituksia oman alan ammattikielessä.

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on tunnettava ruotsin kielen ja kulttuurin merkitys monikulttuurisessa Suomessa ja osattava toimia asianmukaisesti pohjoismaisissa yhteyksissä.

Opiskelijan on selviydyttävä rutiininomaisista päivittäiseen elämään, työhön, omaan maahan ja kulttuuriin liittyvistä puhetilanteista, vaikka ei itse pystyisikään ylläpitämään keskustelua. Hänen tulee osata toimia työhön liittyvien käskyjen, kieltojen ja kehotusten mukaan. Hänen on selviydyttävä tavanomaisimmista asiakaspalvelutilanteista sekä kasvo- tusten että puhelimesta ja osattava tarvittaessa pyytää tarkennusta tai selvennystä. Opiskelijan on pystyttävä lukemaan lyhyitä tekstejä kuten ruokalistoja, aikatauluja ja mainoksia sekä työhön liittyviä käyttö-, työ- ja turvaohjeita. Hänen on osattava hakea ammatissa tarvittavaa lisätietoa apuneuvoja käyttäen. Hänen tulee osata kirjoittaa lyhyitä työhön liittyviä muistiinpanoja, ohjeita ja tilauslistoja.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan työtehtävissä ja pohjoismaisissa yhteyksissä toimiminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- ymmärrettävä tuttuja ja yksinkertaisia omaan elämään liittyviä suullisia ja kirjallisia sanoja ja ilmauksia, jotka käsittelevät häntä itseään ja lähiympäristöä
- ymmärrettävä lyhyiden ja yksinkertaisten omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien kirjallisten ja suullisten viestien keskeinen sisältö ja osattava toimia niiden mukaan
- osattava muutamalla sanalla palvella asiakasta ainakin keskeisissä työtilanteissa
- osattava täyttää tavallisimpia työhönsä liittyviä standardin mukaisia lomakkeita.

3.1.2.2 TOINEN KOTIMAINEN KIELI, SUOMI, 2 OV

Peruskoulun 1.–6. vuosiluokilta alkaneen oppimäärän perusteella

Tavoitteet ja keskeinen sisältö, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee osata kohdata, ymmärtää ja puhutella rohkeasti suomenkielisiä asiakkaita, esimiehiä ja työtovereita ja osata pyyntöjen, ohjeiden ja keskustelun perusteella toimia tarkoituksenmukaisesti hotelli- ja ravintola-alan tavallisissa työ- ja kielenkäyttötilanteissa. Hänen on ymmärrettävä varsinkin ammattiasioita käsittelevää puhetta ja tekstiä ja osattava viestiä suullisesti sekä kasvokkain että puhelimitse, tarvittaessa myös kirjallisesti, esimerkiksi sähköpostitse, telekopiointe tai kirjeitse. Hänen tulee ymmärtää ja osata täyttää alansa lomakkeita, laskuja, tilauslomakkeita ja tarkistusluetteloita sekä pystyä laatimaan lyhyitä selosteita ja raportteja. Hänen on ymmärrettävä asiakkaan toivomus tai tarkoitus ja pystyttävä esittelemään hotelli- ja ravintola-alan tuotteita tai palveluja, selittämään niiden toiminnot sekä mahdolliset viat tai virheet. Hänen on osattava esittää mielipiteitä ja kohteliaisuuksia sekä ylläpitää keskustelua. Hänen on kyettävä keskustelemaan työtehtävistään ja -käytänteistä myös suomeksi sekä kyettävä lukemaan hotelli- ja ravintola-alan esitteitä, määräyksiä, ohjeita ja tiedotteita. Hänen tulee kyetä seuraamaan alansa ja yhteiskunnan tapahtumia myös suomenkielisten esitteiden, tietoverkkojen, joukkotiedotusvälineiden ja ammattijulkaisujen avulla.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan työtehtävissä toimiminen ja tiedonhankinta.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- ymmärrettävä lyhyiden ja yksinkertaisten omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien kirjallisten ja suullisten viestien sisältö ja osattava toimia niiden mukaan
- ymmärrettävä ja ainakin keskeisissä ammattilanteissa osattava palvella asiakkaita
- osattava täyttää tavallisimpia työhönsä liittyviä lomakkeita
- osattava kirjoittaa tiedote tai laatia apuneuvojen avulla lyhyt ammatillinen selostus suomeksi.

Peruskoulun 7.–9. vuosiluokilta alkaneen oppimäärän perusteella

Tavoitteet ja keskeinen sisältö, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee ymmärtää suomen kielen osaamisen tärkeys työelämässä ja kaksikielisessä yhteiskunnassa. Hänen on reagoitava ja osattava toimia myös suomeksi ainakin rutiininomaisissa työtehtävissä, ymmärrettävä asiakkaan tai muun keskustelukumppanin asia tai toivomus, osattava vastata kysymyksiin ja pyytää lisätietoja. Hänen tulee ymmärtää määräykset, osata ainakin apuneuvojen avulla lukea suomenkielisiä, työtehtäviin liittyviä ohjeita, mainostekstejä, tiedotteita ja manuaaleja sekä pystyä jonkin verran keskustelemaan suomenkielisten esimiesten, työtovereiden ja vieraiden kanssa. Opiskelijan on osattava selvittää tarvittavat osoitteet, työvälineet, tiedot ja menettelytavat myös suomenkielisistä lähteistä, ja hänen on uskallettava pyytää apua ja kysyä asioita suomeksi. Esimiehilleen, työtovereilleen ja vieraille hänen tulee pystyä auttavasti kertomaan vähän itsestään, työstään ja kokemuksistaan. Kokouksissa hänen tulee uskaltaa sanoa mielipiteensä myös suomeksi, ja hänen tulee pystyä apuneuvojen avulla laatimaan suomenkielisiä viestejä, selityksiä ja tilauksia.

- s Keskeinen sisältö on asiakkaan palveleminen suomeksi keskeisissä tilanteissa sekä informaation hankkiminen suomenkielisistä lähteistä, ainakin apuneuvojen avulla.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava kohdata asiakas, esimies tai työtoveri ja ymmärtää ja osata palvella heitä suomeksi joissakin tavallisissa tilanteissa

- osoitettava ymmärtäneensä mainoksen tai tärkeän ohjeen pääsisältö toimimalla sen mukaan tai selittämällä, mitä asia koskee
- osattava kirjoittaa joitakin viestejä suomeksi ja täyttää apuneuvojen avulla yksinkertainen työtehtäviin liittyvä lomake tai tarkistusluettelo.

3.1.3 VIERAS KIELI, 2 OV

Ammatillisessa peruskoulutuksessa vieraan kielen opetus suunnitelman tavoitteet ja arviointi on eriytetty sen mukaan, onko opiskelijan valitsema kieli hänelle A- vai B-kieli. Valittu vieras kieli voi olla opiskelijalle aivan uusikin kieli, jolloin sovelletaan B-kielen tavoitteita ja arviointia. A- ja B-kielillä tarkoitetaan seuraavaa:

- A-kieli = peruskoulun 1.–6. vuosiluokilla (ent. ala-aste) alkava vieras kieli
- B-kieli = peruskoulun vuosiluokilta 7.–9. (ent. yläaste) alkava vieras kieli.

Ammatillisessa peruskoulutuksessa kielitaidon taitotaso on vieraassa kielessä A-kieli sama kuin yleisen kielitutkinnon asteikolla 2–5 ja B-kieli sama kuin 1–3. Jos opiskelija on suorittanut yleisen kielitutkinnon vaaditulla tasolla, häneltä edellytetään lisäsuorituksia oman alan ammattikielessä.

3.1.3.1 VIERAS KIELI, A-KIELI, 2 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee selviytyä arkielämän puhetilanteista ja osata kuvata tapahtumia, kokemuksiaan, toiveitaan ja pyrkimyksiään sekä kertoa maastaan ja kulttuuristaan. Hänen tulee ymmärtää keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja henkilökohtaisista kirjeistä ja viesteistä sekä osata tarvittaessa pyytää tarkennuksia. Hänen on pystyttävä osallistumaan keskusteluun ja kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjeitä ja viestejä aiheista, jotka ovat tuttuja ja henkilökohtaisesti kiinnostavia ja koskevat arkipäivän elämää, esimerkiksi perhettä, harrastuksia, matkustamista ja ajankohtaisia asioita.

- s Keskeinen sisältö on yksityishenkilönä toimiminen kansainvälisessä maailmassa.

Opiskelijan tulee osata viestiä asiallisesti ja kohteliaasti oman alansa asiakaspalvelutilanteissa työntekijänä sekä kasvotusten että puhelimesta.

Hänen tulee osata esitellä hotelli- ja ravintola-alan tuotteita ja palveluita ja keskustella niistä asiakkaan kanssa muun muassa vastaamalla tuotteita ja palveluksia koskeviin tavallisiin kysymyksiin. Opiskelijan on osattava kertoa tutuissa tilanteissa työpaikastaan, työstään, työtehtävistä, materiaaleista ja työvälineistä vieraskieliselle työtoverille tai vierailijalle. Hänen tulee osata kertoa oman maan työpaikkakulttuuriin, myös työturvallisuuteen ja ympäristön huomioon ottamiseen, kuuluvista normeista ja tavoista sekä tuntea keskeiset kohdekielialueen vastaavat normit ja tavat. Hänen on ymmärrettävä työhön ja tuotteeseen liittyviä kirjallisia ja suullisia ohjeita, kuten telekopioita, sähköpostiviestejä ja mainoksia siten, että osaa toimia asianmukaisesti. Hänen tulee ymmärtää työstä ja tuotteesta annettua palautetta, soveltaa tietojaan ja taitojaan ja perustella tarvittavat ratkaisut ja korjaukset.

Opiskelijan on pystyttävä toimimaan kansainvälisissä työyhteisöissä, jolloin hänen on osattava kysymällä hankkia työhönsä liittyviä lisäohjeita ja osattava lukea hotelli- ja ravintola-alan kirjallisuutta. Hänen tulee käyttää tarvittaessa apuneuvoja, myös uusinta teknologiaa. Hänen on osattava kirjoittaa työhönsä liittyviä yksinkertaisia, yhtenäisiä tekstejä, kuten tilauksia, ohjeita ja viestejä.

- s Keskeinen sisältö on
työntekijänä toimiminen kansainvälisessä työyhteisössä.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- ymmärrettävä helpohkoja omaan elämään liittyviä suullisia ja kirjallisia viestejä ja osattava hakea aktiivisesti tietoa esimerkiksi ruokalistaista, aikatauluista ja esitteistä
- ymmärrettävä lyhyitä ja yksinkertaisia hotelli- ja ravintola-alan työhön ja työturvallisuuteen liittyviä kirjallisia ja suullisia viestejä ja osattava toimia niiden mukaan
- osattava hakea tietoa vieraskielisistä esittelylehtisistä, ohjeistoista ja luetteloista
- osattava kertoa itsestään ja kuvailla elinolojaan ja hotelli- ja ravintola-alan työtehtäviä
- osattava kirjoittaa tavanomaisia henkilökohtaisia viestejä ja täyttää hotelli- ja ravintola-alan työhön liittyviä henkilötieto- ja muita lomakkeita.

3.1.3.2 VIERAS KIELI, B-KIELI, 2 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee osata esittää yksinkertaisia kysymyksiä ja vastata käsiteltäessä välitöntä, konkreettista ympäristöä ja häntä itseään, kun puhe-kumppani puhuu hitaasti ja selkeästi. Hänen tulee osata pyytää tarvittaessa selvennystä. Hänen tulee osata viestiä suullisesti ja sanatonta viestintää käyttäen esimerkiksi esittäytyessään, tehdessään ostoksia ja hankkiesaan matkalippuja ja majoitusta. Hänen on ymmärrettävä muun muassa yksinkertaisia sanontoja ja lauseita sisältäviä ohjeita, mainoksia ja luetteloja, jotka liittyvät niin yksityis- kuin työelämänkin hyvin tuttuihin aiheisiin. Hänen tulee osata kirjoittaa lyhyitä, yksinkertaisia, henkilökohtaisia viestejä, kuten kortteja, ja täyttää yksinkertaisia, standardin mukaisia työhön liittyviä ja henkilötietolomakkeita. Hänen on osattava vastaanottaa työhön liittyviä suullisia ja kirjallisia viestejä ja toimia tilanteen vaatimalla tavalla itsenäisesti tai toisten avustuksella.

- s Keskeinen sisältö on toimiminen yksityis- ja työelämän vuorovaikutustilanteissa.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- ymmärrettävä tuttuja sanoja ja ilmauksia, jotka koskevat häntä itseään ja välitöntä työympäristöä
- ymmärrettävä esimerkiksi tutuista ilmoituksista, luetteloista ja työohjeista ilmauksia ja sanoja sekä yksinkertaisia lauseita
- pystyttävä muutamalla sanalla kertomaan itsestään ja työstään
- pystyttävä kirjoittamaan lyhyt, yksinkertainen viesti, joka liittyy tavanomaisiin hotelli- ja ravintola-alan työtehtäviin, sekä täyttämään henkilötietolomakkeita.

MATEMAATTIS-LUONNONTIETEELLISET OPINNOT

3.1.4 MATEMATIIKKA, 3 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee osata tulevassa ammatissaan monipuolisesti soveltaa matematiikkaa ja käyttää sitä ongelmanratkaisussa. Opiskelijan on osattava sujuvasti peruslaskutoimitukset, kuten prosenttilaskenta ja yksiköiden muuntaminen, ammatteensa liittyvissä tehtävissä. Hänen on osattava ilmaista suureiden välisiä yhteyksiä kirjainlausekkeiden avulla ja muotoilla työ- ja arkielämän ilmiöitä matemaattisiksi malleiksi, kuten yhtälöiksi, lausekkeiksi, taulukoiksi ja piirroksiksi. Opiskelijan tulee osata ratkaista matemaattisia tehtäviä yhtälöillä, pääättelemällä ja kuvaajien avulla. Opiskelijan on osattava soveltaa geometriaa hotelli- ja ravintola-alan vaatimassa laajuudessa, esimerkiksi laskea pinta-aloja ja tilavuuksia ja käyttää mittakaavaa.

- s Keskeinen sisältö on ammatissa esiintyvien matemaattisten tehtävien ratkaisu käyttäen hyväksi peruslaskutoimituksia, mallintamista ja geometriaa.

Opiskelijan on osattava käyttää laskimia ja tietokonetta tehtävien ratkaisussa. Hänen on osattava arvioida saatujen tulosten luotettavuutta, tarkkuutta ja mielekkyyttä. Hänen on osattava itsenäisesti kerätä tietoa ja laatia tiedoista omaa alaansa koskevia tilastoja, taulukoita ja kuvaajia. Hänen on osattava lukea ja tulkita tilastoja. Opiskelijan tulee osata soveltaa arki- ja työelämässä tarvittavaa talousmatematiikkaa, kuten kustannus-, verotus- ja lainalaskelmia.

- s Keskeinen sisältö on tuloksen oikeellisuuden arvioiminen sekä tilastojen ja taulukoiden tekeminen ja tulkinta sekä talousmatematiikka.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan tulee osata

- laskea ammatissaan tarvittavat yhteen-, vähennys-, kerto- ja jakolaskut oikein
- laskea prosenttiosuudet ja käyttää yksiköitä oikein
- ratkaista tavallisimpia hotelli- ja ravintola-alalla esiintyviä matemaattisia ongelmia joko pääättelemällä tai kuvaamalla ongelmat yhtälöiden avulla

- käyttää laskinta ja tietokonetta apuna hotelli- ja ravintola-alan keskeisten matemaattisten tehtävien ratkaisemisessa
- lukea hotelli- ja ravintola-alaa koskevia tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä
- laskea käyttämiensä yleisimpien kappaleiden pinta-aloja ja tilavuuksia
- laskea materiaali- ja valmistuskustannuksia tekemilleen töille.

3.1.5 FYSIIKKA JA KEMIA, 2 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee osata ammattinsa kannalta tärkeimmät fysiikan lainalaisuudet, esimerkiksi lämmön siirtyminen, ilman kosteus ja lämpölaajeneminen. Hänen on osattava käyttää tarvitsemiaan sähkölaitteita turvallisesti ja taloudellisesti. Hänen on osattava työskennellä ergonomisesti, ja sitä varten hänen on tunnettava ergonomiaan liittyvää fysiikkaa.

- s Keskeinen sisältö on ammattitaidon saavuttamiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi tarvittavan fysiikan osaaminen.

Opiskelijan on osattava työssään ottaa huomioon ympäristön ja ammatin kannalta keskeisiä kemian ilmiöitä, ja sitä varten hänen on tunnettava tavallisimpien alkuaineiden ja yhdisteiden (esimerkiksi happi, typpi, vety, hiili ja sen oksidit, tärkeimmät hapot, emäkset, suolat, hiilihydraatit, rasvat, valkuaisaineet) kemiallisia ominaisuuksia. Hänen on osattava säilyttää ja käyttää oikein sekä hävittää asianmukaisesti hotelli- ja ravintola-alalla tarvittavia aineita. Hänen on osattava työskentelyssään ottaa huomioon aineiden erityisominaisuudet niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta. Opiskelijan on osattava tunnistaa ja tulkita hotelli- ja ravintola-alalla käytettävien aineiden ja materiaalien sekä hotelli- ja ravintola-alan tuotteiden merkinnöistä niiden terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ja osattava toimia tilanteen edellyttämällä tavalla.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan kannalta keskeisten kemiallisten ilmiöiden tunteminen ja ottaminen huomioon omassa työskentelyssä sekä hotelli- ja ravintola-alalla käytettävien aineiden asianmukainen käyttö, säilytys ja hävittäminen.

Opiskelijan tulee osata työssään ja yksityiselämässä toimiessaan ottaa huomioon luonnon lainalaisuudet ja toimia niiden mukaisesti ympäristöä ja energiaa säästäen. Opiskelijan tulee osata kuvata jonkin hotelli- ja ravintola-alalla käytettävän/valmistettavan tuotteen elinkaari ja siihen liittyvät energian muunnokset.

- s Keskeinen sisältö on elinkaariajattelu ja siihen liittyvä energiatalous.

Opiskelijan on osattava tehdä havaintoja ja mittauksia hotelli- ja ravintola-alaan liittyvistä keskeisistä fysiikan ja kemian ilmiöistä. Hänen on osattava tulkita fysiikan ja kemian mittaustuloksia ja tehdä niistä johtopäätöksiä. Hänen tulee osata arvioida saatujen mittaustulosten luotettavuutta, tarkkuutta ja mielekkyyttä. Hänen on osattava dokumentoida tulokset hotelli- ja ravintola-alan laatuvaatimusten mukaisesti ja esittää ne esimerkiksi taulukoina tai kuvaajina. Hänen tulee osata itsenäisesti hankkia työskentelyssään tarvittavaa tietoa eri lähteistä, suhtautua tietoon kriittisesti ja muokata sitä käytännölliseen muotoon. Hänen on osattava soveltaa fysiikan ja kemian tietojaan käyttämällä taloudellisia ja ympäristöä säästäviä työtapoja ja tekniikoita.

- s Keskeinen sisältö on kokeellinen työskentely ja tulosten oikeellisuuden arviointi sekä tulosten dokumentointi.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on osattava

- tunnistaa ammattinsa kannalta tavallisimpiin työtehtäviin liittyvät keskeiset fysiikan ja kemian ilmiöt ja lainalaisuudet
- työskennellä aiheuttamatta vaaraa itselleen, muille tai ympäristölle ja käyttää turvallisesti ja taloudellisesti erilaisia laitteita, kuten sähkölaitteita
- säilyttää ja käyttää työssään tarvittavia kemikaaleja oikein ja hävittää jätteet asianmukaisesti
- tunnistaa ja tulkita hotelli- ja ravintola-alalla käytettävien/valmistettavien keskeisten aineiden ja materiaalien merkinnöistä niiden terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä ja osattava toimia merkintöjen edellyttämällä tavalla
- kuvata jonkin tuotteen elinkaari
- tehdä ohjeen mukaan harjoiteltuja mittauksia, kirjata mittaustulokset ja laatia tuloksista luettava raportti.

HUMANISTIS-YHTEISKUNNALLISET OPINNOT

3.1.6 YHTEISKUNTA-, YRITYS- JA TYÖELÄMÄTIETO, 1 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee osata toimia aktiivisesti oppilaitoksessaan ja muissa opiskeluunsa liittyvissä toimintaympäristöissä, kuten toisissa oppilaitoksissa, työyhteisöissä ja ulkomaisessa opiskelijavaihdossa. Hänen tulee tuntea opiskeluunsa sekä omaan ikäkauteensa liittyvät oikeudet ja velvollisuudet sekä kansalaisen perusoikeudet ja velvollisuudet, ymmärtää yhteiskunnallinen vastuunsa ja toimia sen mukaisesti. Hänen on osattava toimia yhteiskunnan osallistuvana jäsenenä. Lisäksi hänen on tiedettävä keskeisiltä osin EU:n toiminta ja sen vaikutus kansalaisen toimintaan.

- s Keskeinen sisältö on yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä ja EU-kansalaisena toimiminen.

Opiskelijan tulee osata hoitaa omaa talouttaan ja taloudelliset velvoitteensa, kuten verot. Hänen on ymmärrettävä verojen merkitys hyvinvointipalvelujen rahoituslähteenä sekä tunnettava Suomen sosiaaliturva, niin että hän osaa hakea sitä tarvitessaan. Hänen tulee ymmärtää kotitalouksien ja yritystoiminnan vaikutus työllisyyteen sekä kansantalouteen, niin että hän edistää niitä kuluttajana ja asiakaspalvelijana. Hänen tulee ymmärtää Suomen asema suhteessa muihin maihin ja ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen periaatteet.

- s Keskeinen sisältö on kotitalouksien ja yritysten toimimisen keskeinen vaikutus Suomen kansantalouteen.

Opiskelijan on osattava hakeutua aktiivisesti työmarkkinoille tai johonkin kansalaistoimintaan. Hänen on osattava työllistyäkseen esitellä osaamisensa työnantajille tai sidosryhmille ryhtyessään yrittäjäksi, jolloin hänen on osattava arvostaa ammattiaan ja ammattitaitoaan. Hänen tulee ottaa toiminnassaan huomioon, että kaikilla ihmisillä on samat kansalaisoikeudet ja -velvollisuudet. Hänen tulee tuntea työmarkkinoiden toiminnan periaatteet, toimintatavat ja keskeiset sopimusmenettelyt, niin että hän osaa tehdä alansa työsopimuksen ja huolehtia oikeuksistaan ja vastuistaan työyhteisön jäsenenä. Hänen on tunnettava oikeutensa kansainvälisillä työmarkkinoilla ja osattava hakea työtä erityisesti EU-maista.

- s Keskeinen sisältö on työyhteisön jäsenenä ja työmarkkinoiden menettelytapojen mukaan toimiminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava toimia oppilaitoksessaan ja työssäoppimispaikoissa niiden sääntöjen mukaisesti
- osattava toimia opiskeluunsa ja omaan ikäkauteensa liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien mukaisesti
- osattava toimia yhteiskunnan jäsenenä kansalaisen perusoikeuksien ja velvollisuuksien mukaisesti
- osattava ohjattuna suunnitella omaa talouttaan ja huolehtia siihen liittyvistä velvoitteista
- tunnettava oikeutensa ja velvollisuutensa työntekijänä ja osattava hakea työtä, tehdä osaltaan työsopimus sekä noudattaa siinä sovittuja asioita
- osattava pohtia omaa kuluttajakäyttäytymistään ja sen vaikutusta työllisyyteen ja kansantalouteen
- osattava ohjattuna etsiä tietoa EU:n päätöksenteosta ja työmarkkinoista.

LIIKUNTA JA TERVEYSTIETO

3.1.7 LIIKUNTA JA TERVEYSTIETO, 2 OV

Liikunnan tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee omaksua keskeiset taidot ja tiedot terveellisen ja liikunnallisen elämäntavan edistämiseksi. Hänen on osattava laatia itselleen henkilökohtainen liikuntaohjelma, noudattaa sitä ja arvioida sen vaikutuksia. Hänen tulee osata hyödyntää liikuntaa oman terveyden, hyvinvoinnin ja toiminta- ja työkyvyn ylläpitäjänä ja edistäjänä. Hänen on osoitettava toiminnallaan ja tiedoillaan ymmärtävänsä toisaalta liikunnan ja terveyden ja toisaalta terveyden ja toiminta- ja työkyvyn väliset yhteydet ja kyettävä arvioimaan toiminta- ja työkykyään eri menetelmillä.

- s Keskeinen sisältö on henkilökohtaisen liikuntaohjelman laatiminen, noudattaminen ja seuranta.

Opiskelijan tulee osata hankkia monipuolisen liikunnan avulla terveyttä, mielihyvää ja myönteisiä kokemuksia ja elämyksiä erilaisissa ympäristöissä kaikkina vuodenaikoina. Hänen tulee osata arvioida saamiaan kokemuksia ja elämyksiä. Hänen tulee olla vastuuntuntoinen ja ottaa huomioon toiset vuorovaikutustilanteissa. Hänen tulee noudattaa sopimuksia ja aikatauluja, ottaa vastuuta ja auttaa toisia liikunta- ja muissa tilanteissa.

- s Keskeinen sisältö on liikunnan eri muotojen harjoittaminen erilaisissa ympäristöissä.

Terveystiedon tavoitteet ja keskeiset sisällöt

Opiskelijan on osoitettava toiminnallaan ja tiedoillaan kykyä ja halua ylläpitää ja edistää terveyttä. Hänen on osoitettava ymmärtävänsä, mikä merkitys mielenterveydellä, ihmissuhteilla ja seksuaalisuudella on yksilön toimintakykyyn, sekä osoitettava tuntevansa tupakoinnin ja päihteiden vaikutus terveyteen. Hänen on osattava ehkäistä terveyttä kuluttavia ja edistää terveyttä uudistavia tekijöitä. Hänen on osoitettava olevansa tietoinen liikunnan, ravinnon ja terveyden välisistä yhteyksistä.

Opiskelijan on osattava tunnistaa työn ja terveyden väliset yhteydet, ammattialansa kannalta keskeiset kuormitustekijät ja osattava kehittää työskentelytapojaan ja työympäristöään turvalliseksi ja terveelliseksi yhteistyössä muiden kanssa.

Opiskelijan on hallittava työnsä tavallisimmat ensiaputilanteet ja työnsä ergonomiset vaatimukset. Hänen on osattava käyttää työterveyshuollon palveluita ja työ- ja työpaikkaliikunnan mahdollisuuksia työkyvyn ylläpitämiseksi.

- s Keskeiset sisällöt ovat terveyttä ylläpitävä toiminta työssä ja vapaa-aikana sekä työperäisten riskitekijöiden ja tapaturmien ehkäiseminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava ohjattuna laatia itselleen henkilökohtainen liikuntaohjelma ja osattava toteuttaa sitä
- osattava toimia terveyttä edistävällä tavalla ja kyettävä arvioimaan toiminta- ja työkykyään jollakin menetelmällä
- noudatettava sopimuksia ja aikatauluja tai sovittava muutoksista sekä tehtävä oma osuutensa liikunnassa ja muissa tilanteissa

- osoitettava olevansa tietoinen terveyttä edistävästä tavoista ja tottumuksista
- osattava tunnistaa ammattialansa kannalta keskeiset kuormitustekijät ja osattava kehittää ohjattuna työtapojaan ja työympäristöään turvalliseksi ja terveelliseksi yhteistyössä muiden kanssa
- osattava hakea apua ja ohjausta terveyden sekä työ- ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi.

TAITO- JA TAIDEAINEET

3.1.8 TAIDE JA KULTTUURI, 1 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee osallistua aktiivisesti taide- ja kulttuuriharrastuksiin ja uudistaa oman kouluyhteisönsä kulttuuria esimerkiksi osallistumalla yhteisön esteettisen, visuaalisen ja audittiivisen ilmeen kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Hänen tulee ymmärtää taiteen merkitys omassa elämässään ja tuntea sen ilmenemismuotoja monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Hänen on osattava myös hankkia ja käsitellä median välittämää tietoa.

- s Keskeinen sisältö on osallistuminen paikkakunnan tai kouluyhteisön taide-elämään ja kulttuuritapahtumiin.

Opiskelijan on osattava hyödyntää hotelli- ja ravintola-alan perinteitä ammattialansa tehtävissä ja arvostettava niitä. Hänen on osattava ottaa huomioon omassa toiminnassaan asiakkaan kulttuuriin liittyviä arvoja, jolloin hänen tulee olla tietoinen, että taide ilmenee eri kulttuureissa erilaisena.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan perinteeseen tutustuminen ja sen hyödyntäminen.

Opiskelijan tulee osata tehdä omien ajatuksiensa ja mielikuviansa avulla jokin taiteen tai taiteiden tuotos, jolloin hänen tulee osata edetä tiedon hankinnasta ja ideoinnista valmiiseen tuotokseen. Hänen on osattava ottaa huomioon materiaalien valinnassa ja työskentelyssään ekologisen kestävyuden vaatimuksia. Hänen on osattava arvioida omaa ja muiden työskentelyä ja tuotoksia ja käyttää saamaansa palautetta työskentelynsä kehittämiseen. Opiskelijan on osattava tunnistaa työ- ja elinympäris-

tönsä esteettisiä ominaisuuksia ja osattava arvioida niiden vaikutuksia elämän laatuun.

- s Keskeinen sisältö on oman tuotoksen tekeminen ja ympäristötietoisuus.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava osallistua paikkakuntansa taide- ja kulttuuritapahtumiin
- osattava ohjattuna osallistua viihtyisän ja toimivan kouluyhteisön ja työympäristön kehittämiseen
- osattava ohjattuna hankkia tuotoksiaan varten median välittämää tietoa ja arvioida sitä
- osattava omassa toiminnassaan ottaa huomioon työn tai palvelutilanteen kannalta keskeisiä asiakkaan kulttuuriin liittyviä arvoja
- osattava ottaa työskennellessään huomioon energian ja luonnonvarojen säästäminen mm. materiaalien valinnassa
- osattava ohjattuna itselleen ja ammattialalleen sopivimmalla tavalla luoda käsin tai muita tapoja käyttäen jokin omia ajatuksiaan, tunteitaan ja mielikuviaan ilmaiseva tuote.

3.1.B Valinnaiset opinnot

3.1.9 PAKOLLISTEN OPINTOJEN VALINNAISET LISÄOPINNOT

Valinnaisina opintoina voidaan valita kohdan 3.1.A opintojen lisäopintoja. Oppilaitos määrittää näiden opintojen tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arvioinnin.

3.1.10 YMPÄRISTÖTIETO, 4 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava toimia kestävän kehityksen ja luonnon monimuotoisuuden puolesta, ja hänen tulee osata tehdä eettisesti ja taloudellisesti kestäviä valintoja sekä kansalaisena että ammattihenkilönä, jolloin hänen tulee tiedostaa kestävän kehityksen välttämättömyys ja ymmärtää ihmisen toiminnan yhteydet ympäristöön ja luonnon tasapainoon paikallisesti ja maailmanlaajuisesti. Hänen tulee ymmärtää luonnonvarojen käyttöönnoton ja jalostamisen, hyödykkeiden kuluttamisen sekä

jätteiden ja päästöjen keskinäiset yhteydet ja osata punnita niitä luonnon ja ympäristön suojelun kannalta.

Opiskelijan tulee arvostaa ympäristöään ja ottaa huomioon, että ihmisillä on oikeus terveelliseen ympäristöön niin, että hän osaa arvioida oman toimintansa ja kulutustottumustensa vaikutuksia ympäristön tilaan ja pyrkii muuttamaan kulutus- ja tuotantotapoja sekä vaikuttamaan aktiivisesti kuluttajana edistääkseen ympäristökuormitusta vähentävää tuotekehittelyä. Hänen on tunnettava alansa ympäristöriskit ja osattava käyttää ympäristönsuojelun keinoja niiden minimoimiseksi.

Opiskelijan tulee arkielämässä ja ammatissa toimiessaan tiedostaa ympäristökysymysten monimutkaisuus ja ristiriitaisuus ja osata ratkaisuja tehdessään ottaa huomioon erilaisia näkökulmia. Opiskelijan on osattava etsiä ympäristöä koskevaa tietoa ja arvioida omien kulutusvalintojensa suoria ja välillisiä ympäristövaikutuksia.

Opiskelijan tulee arvostaa elinympäristöään ja kulttuuriperinnettä. Hänen on osattava huolehtia asuin- ja työympäristöjen toimivuudesta, esteettisyydestä, viihtyisyydestä ja terveellisyydestä. Hänen tulee suhtautua vastuullisesti visuaaliseen ja auditiiviseen kulttuuriympäristöön ja kansalliseen kulttuuriperintöön. Hänen tulee toimia oppilaitoksessa kestävästä kehityksestä edistävänä. Hänen on osattava vaikuttaa lähiympäristönsä kehittämiseen.

- s Keskeinen sisältö on luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen, ekologinen kuluttaminen ja toimiminen kestävästä kehityksestä edistävänä.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on osattava

- käyttää Suomen luontoa virkistytymiseen ja hyödyntää sen antimia luontoa kunnioittaen
- tehdä ohjattuna kestäviä valintoja kuluttajana ja ammatissa
- ottaa huomioon työhönsä liittyvät ympäristöriskit
- toimia vastuullisesti yksittäisissä tilanteissa sekä osattava kysyä tarvittaessa neuvoa
- noudattaa työpaikan ympäristömääräyksiä oman työnsä kannalta
- pitää koulu-, työ- ja asuinympäristönsä siistinä ja puhtaana
- pohtia markkinoinnin vaikutuksia omaan kulutuskäyttäytymiseensä ja arvioida omaa kulutustaan kestävästä kehityksestä näkökulmasta
- ohjattuna etsiä eri lähteistä ammattiin liittyvää ympäristötietoa ja soveltaa sitä omassa työssään.

3.1.11 TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIikka, 4 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava aktiivisesti ja vastuullisesti käyttää tieto- ja viestintäteknikkaa tiedon hankinnan ja käsittelyn sekä tiedon tuottamisen ja viestinnän välineenä omaan alaansa kuuluvissa tehtävissä sekä osallistuvana yhteiskunnan jäsenenä. Hänen tulee osata käsitellä tiedostoja eli hakea, tallentaa ja kopioida niitä ja lähettää niitä sähköpostina. Hänen on osattava käyttää tekstinkäsittely-, taulukkolaskenta-, piirto- ja tietokantaohjelmaa sekä liittää taulukoita ja kuvia tekstiin. Hänen on osattava käyttää monipuolisesti tietoteknisiä laitteita ja niiden tarjoamia mahdollisuuksia myös itsenäiseen opiskeluun. Hänen tulee osata hyödyntää tietotekniikan tarjoamia mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja yhteistyöhön verkostojen avulla. Opiskelijan on osattava käyttää erilaisia hakupalveluita, suhtautua kriittisesti löytämäänsä informaatioon ja muuttaa sitä toimivaksi. Hänen on osattava käyttää tiedon välittämiseen erilaisia tietoliikennepalveluja.

- s Keskeinen sisältö on tietotekniikan, erilaisten tietolähteiden ja tietoliikennevälineiden käyttäminen omalla ammattialalla ja yksityiselämässä.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on osattava

- käyttää yhtä tekstinkäsittelyohjelmaa
- hakea, tallentaa ja kopioida tiedostoja
- esim. internetistä etsiä tarvitsemaansa tietoa
- käyttää sähköpostia
- käyttää ohjattuna tietoliikennepalveluja.

3.1.12 ETIIKKA, 4 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee osata hankkia tietoa oman alansa eettisistä kysymyksistä sekä arvioida omaan elämäänsä, ihmissuhteisiin, yhteiskuntaan, ympäristöön, työelämään, yritystoimintaan ja ammatteihin liittyviä arvoja ja eettisiä ongelmia. Hänen tulee osata arvioida arvojen, normien, hyveiden ja katsomusten merkitystä omassa elämässään ja ihmisten välisissä suhteissa. Hänen on osattava keskustella eettisistä ja katsomuk-

sellisista kysymyksistä, käsitellä niitä ja esittää niistä perusteltuja näkemyksiä. Hänen tulee osata keskustella työelämään ja hotelli- ja ravintola-alaan liittyvistä eettisistä ongelmatilanteista.

- s Keskeinen sisältö on etiikkaan, elämäntaitoon ja ammatti- ja yhteiskuntaetiikkaan liittyvien kysymysten pohdinta opiskelijan elämän kannalta.

Opiskelijan on osattava tehdä eettisesti perusteltuja arvovalintoja ja arvioida niiden vaikutuksia ihmisarvon, oikeudenmukaisuuden ja kestävä kehityksen kannalta. Hänen on osattava ratkaista sekä itsenäisesti että yhdessä toisten kanssa arvo- ja normiristiriitoja eettisesti hyväksyttävällä tavalla, erityisesti hotelli- ja ravintola-alan työelämän kysymyksissä. Hänen on osattava toimia vastuullisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla ristiriita-tilanteissa ja oltava halukas osallistumaan oman alansa arvopohjan ja eettisten periaatteiden kehittämiseen.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan arvo- ja normiristiriitojen ratkaiseminen ja vastuullinen ja eettinen toiminta ristiriitatilanteissa.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on osattava

- ohjattuna pohtia omaan elämäänsä ja ihmissuhteisiinsa liittyviä arvoja sekä eettisiä ja elämäkatsomuksellisia kysymyksiä
- perustella omia arvovalintojaan
- ratkaista työyhteisön jäsenten kanssa hotelli- ja ravintola-alaan liittyviä arvo- ja normiristiriitoja eettisesti kestäväällä tavalla
- toimia ohjattuna vastuullisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla myös ammattiinsa liittyvissä ristiriitatilanteissa
- ohjattuna etsiä tietoa alansa eettisistä kysymyksistä.

3.1.13 KULTTUURIEN TUNTEMUS, 4 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava toimia eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. Tähän kuuluvat esim. tutustuminen, tervehtiminen, vieraiden vastaanottaminen, fyysinen reviiiri, sopivuuden rajat keskusteltaessa sekä miesten ja naisten erilaiset roolit, pukeutumiseen ja käyttäytymiseen liittyvät ohjeet ja myös kirjoittamattomat säännöt ja menettelytavat.

- s Keskeinen sisältö on käyttäytyminen ja pukeutuminen eri tilanteissa sekä työtovereiden, asiakkaiden ja vieraiden kohtaaminen.

Opiskelijan on tunnistettava hotelli- ja ravintola-alalla vallitsevia eri kulttuurien välisiä eroja työpaikkakäyttäytymisessä, -hierarkiassa ja työhön liittyvässä suhdetoiminnassa ja pystyttävä käyttäytymään asiallisesti tavallisissa työpaikalla esiin tulevilla tilanteilla, varsinkin asiakaspalvelussa.

- s Keskeinen sisältö on organisaatioympäristön ja tehtävän mukaan joustava käyttäytyminen.

Opiskelijan on osattava esittää toisten kulttuurien edustajille maansa kulttuuripiirteitä, kuten keskeistä historiaa, nähtävyyksiä, taiteita, urheilu- ja viihde- ja vapaa-aikatoimintaa, sekä tarkemmin oman alansa taitoja, työtapoja ja innovaatioita.

- s Keskeinen sisältö on tavallisimpien kulttuuripiirteiden tunnistaminen, tunteminen ja esitleminen.

Opiskelijan tulee osata suhteuttaa kotiseutunsa ja maansa merkittäviä tapahtumia ja aikakausia naapurimaiden ja maailman historiaan. Hänen on osattava pohtia eri maiden tulkintoja historiallisista tapahtumista. Hänen on osattava vertailla maansa ja Euroopan keskeisiä kulttuurivirtauksia ja -vaikuttajia.

- s Keskeinen sisältö on Suomen ja lähimaiden keskeisen kulttuurihistorian ja nykytilanteen tunteminen ja vertaileminen.

Opiskelijan tulee tuntea hotelli- ja ravintola-alan erikoispiirteitä muissa maissa.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alan erikoispiirteiden tunteminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on osattava

- ohjattuna etsiä tietoa eroista ihmisten päivittäisessä toiminnassa Suomessa ja joissakin muissa maissa

- kohdata myös ulkomaalaiset työtoverit, asiakkaat ja vieraat ilman suuria kulttuurikonflikteja
- kertoa ulkomaalaisille vieraille keskeisiä asioita Suomesta ja työstään
- etsiä tietoa ja kertoa hotelli- ja ravintola-alan erikoispiirteistä jossakin toisessa maassa tai tunnistaa hotelli- ja ravintola-alan palvelusta, tuotteesta tai työtavasta eri maista peräisin olevia piirteitä
- hakea ohjattuna tietoa vieraista maista ja niiden kulttuureista.

3.1.14 PSYKOLOGIA, 4 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan tulee pystyä tiedostamaan oma oppimistyykinsä ja kehittämään omaa oppimistaan perehdyttyään oppimisen perusmekanismeihin. Hänen tulee pystyä tavallisissa työelämän tilanteissa selittämään ja ymmärtämään sekä omaa että muiden ihmisten toimintaa soveltaen psykologian perustietoa ihmisen ajattelusta, havainnoimisesta, persoonallisuudenpiirteistä, tunteista ja muista käyttäytymistä säätelevistä mekanismeista. Hänen on osattava psykologian tiedon avulla tiedostaa omien ja toisten tunteita ja asenteita sekä osattava työelämässä hallita tunteitaan ja asenteitaan tilanteen vaatimalla tavalla. Hänen tulee osata käyttää psykologian tietoa itsetuntemuksensa ja minäkuvansa kehittämiseen.

- s Keskeinen sisältö on ihmisen toiminnan selittäminen ja ymmärtäminen kognitiivisen psykologian ja persoonallisuuspsykologian avulla ja oppimisen ja itsetuntemuksen kehittyminen.

Opiskelijan tulee selviytyä erilaisissa asiakaspalvelu- ja ryhmätyötilanteissa perehtymällä ryhmän ja tiimin toiminnassa vaikuttaviin psykologisiin tekijöihin. Hänen tulee perehtyä työpaikan ihmissuhteiden dynamiikkaan, ja hänen on osattava toimia työpaikan eri rooleissa yhteistyökykyisesti. Hänen on kyettävä toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössään. Hänen tulee osata tunnistaa erilaisia johtamistapoja ja työkulttuureja sekä osata toimia niiden mukaan.

- s Keskeinen sisältö on työpaikan ihmissuhde- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen sekä toiminnan selittäminen ja ymmärtäminen sosiaali- ja organisaatiopsykologian avulla.

Opiskelijan tulee perehtyä motivaation vaikutukseen ihmisen tavoitteelliseen toimintaan työssä ja vapaa-aikana niin, että hän osaa sen avulla selittää ja arvioida omaa suoriutumistaan sekä parantaa suorituskyykyään. Hänen on ymmärrettävä työhön sitoutumisen ja ryhmään samaistumisen vaikutus työsuorituksiin ja työssä viihtymiseen sekä pyrittävä ottamaan se omassa toiminnassaan huomioon.

- s Keskeinen sisältö on motivaatio, samaistuminen ja sitoutuminen sekä niiden vaikutus omiin ja toisten työsuorituksiin.

Opiskelijan tulee osata aktiivisesti vaikuttaa työyhteisön hyvinvointiin perehdyttyään psyykkiseen työ- ja toimintakykyyn vaikuttaviin keskeisiin psyykkisiin tekijöihin ja toiminnan säätelymekanismeihin. Hänen tulee tiedostaa omaan jaksamiseen ja stressinhallintaan vaikuttavia psyykkisiä tekijöitä ja hänen on osattava vaikuttaa niihin jaksamistaan edistävasti. Hänen tulee perehtyä ihmisten psyykkisiin ongelmiin, kriiseihin ja mielenterveyshäiriöihin niin, että hän osaa tarvittaessa hakea niihin apua.

- s Keskeinen sisältö on psyykkisen työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja avun hakeminen psyykkisiin ongelmiin.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- tiedettävä oppimistapahtumaan vaikuttavia keskeisiä tekijöitä ja osattava ohjattuna arvioida omaa oppimistaan
- osattava selittää psykologian avulla ihmisen toimintaa tavallisissa työelämän tilanteissa sekä omaa toimintaansa arki- ja työelämän tilanteissa
- osattava soveltaa psykologian keskeisintä tietoa toimiessaan työpaikan tavanomaisissa asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteissa
- osattava ottaa huomioon motivaation, samaistumisen ja sitoutumisen merkitys omaan suoriutumiseensa
- osattava pohtia omia mahdollisuuksiaan edistää psyykkistä työ- ja toimintakykyään.

3.1.15 YRITYSTOIMINTA, 4 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava kehittää ja arvioida erilaisia liikeideoita ja valita niistä opiskeluunsa liittyvä sekä kehittää sitä ja suojata se. Hänen on pystyttävä ilmaisemaan liikeideansa visuaalisesti ja kirjallisesti sekä ideoimaan ja tuottamaan sen pohjalta tuotteita ja palveluja. Hänen tulee ottaa tuotekehittelyssä huomioon kestävän kehityksen vaatimus. Opiskelijan tulee pystyä asettamaan liikeidealleen taloudellisia tavoitteita.

- s Keskeinen sisältö on liikeidean ja tuotteen kehittäminen.

Opiskelijan on osattava punnita oman yrityksen perustamisen vaihtoehtoja sekä yrittäjäksi ryhtymisen vaikutuksia työuraansa ja yksityiselämäänsä. Hänen tulee hallita tavallisimpien yritysmuotojen perusominaisuudet ja erot sekä niihin liittyvät vastuut ja verotus, niin että hän hallitsee yrityksen perustamiseen liittyvän menettelyn ja alan yrittämisen erityispiirteet. Hänen on osattava laatia yrityksen perustamiseen liittyvät asiakirjat ja muuttaa yritysmuotoa yrityksen eri vaiheissa.

- s Keskeinen sisältö on yrityksen perustaminen.

Opiskelijan tulee osata palvella asiakaslähtöisesti sekä yrityksen sisäisiä että ulkoisia asiakkaita. Hänen on osattava soveltaa myynnin aikaansaamiseksi ja asiakaskontakteissaan tarvekeskeistä lähestymistapaa. Hänen on osattava toimia niin, että asiakkaat ovat tyytyväisiä, mikä mahdollistaa yritystoiminnan menestymisen ja jatkuvuuden. Hänen tulee osata ottaa huomioon asiakassuhteissa tuotevastuu ja kuluttajan oikeudet.

- s Keskeinen sisältö on asiakaspalvelu ja myynti.

Opiskelijan tulee osata hahmottaa markkinoinnin kokonaisuus tuotteen tai palvelun elinkaaren eri vaiheissa. Hänen on osattava selvittää markkinointiin vaikuttavia sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä. Hänen on osattava määrittää tuotteille tai palveluille oikeat kohderyhmät ja keskittää markkinointisuunnittelunsa näihin. Hänen on osattava käyttää tiedonhankintaan eri kanavia ja hyödyntää tilastoja ja tiedostoja. Näiden pohjalta opiskelijan tulee osata suunnitella opintoyrityksensä markkinointia ja päättää hinnoista, tuotteista, saatavuudesta ja markkinointivies-

tinnästä. Päätöksiä tehdessään hänen on osattava toimia asiakaslähtöisesti ja tavoitella pitkäkestoisia asiakassuhteita.

- s Keskeinen sisältö on yrityksen ja tuotteen markkinointi.

Opiskelijan on osattava toimia eettisten arvojen mukaisesti yritystoiminnassaan. Hänen on osattava suunnitella opintoyrityksensä toiminnan laajuus ja tarvittavat resurssit sekä rahoitus. Hänen on osattava budjetoida toimintansa ja seurata yrityksensä menestymistä. Opiskelijan on osattava laskea opintoyrityksensä tuotot ja kustannukset ja hinnoitella opintoyrityksensä tuote tai palvelu sekä ottaa huomioon alennusten vaikutus kannattavuuteen. Niiden pohjalta hänen on osattava laatia tuloslaskelma ja tase ja analysoida toimintansa muutostarpeita. Opiskelijan on osattava laskea hotelli- ja ravintola-alan muut tärkeimmät tunnusluvut. Hänen tulee tietää, mistä vertailulukuja on saatavissa, ja osata käyttää niitä toimintansa suunnittelussa. Hänen on kyettävä opintoyrityksessään riskien ottoon ja hallintaan. Opiskelijan on osattava liikeideansa alaan kuuluvat palkanlaskun periaatteet ja kustannusvaikutukset. Hänen on osattava laatia palkanmaksuun liittyvät ilmoitukset verottajalle ja vakuutusyhtiölle.

- s Keskeinen sisältö on yrityksen talouden seuraaminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- oltava oma-aloitteinen ja osattava arvioida mahdollisuuksiaan ammatinharjoittajana
- osattava tutussa ryhmässä etsiä tietoa alansa pk-yrityksistä ja kehittää koulutuksen aikana tekemiensä tuotteiden tai palvelujen pohjalta pienimuotoisia liike-ideoita
- osattava asettaa yritykselleen taloudellisia tavoitteita
- osattava markkinoida tuotettaan tai palveluaan lähiympäristössä ja palvella asiakkaita
- osattava hinnoitella tuote tai palvelu kannattavasti ja laskea toimintansa tuotot ja kustannukset
- osattava etsiä tietoa alansa yritystoimintaan liittyvistä eettisistä kysymyksistä ja pohtia ohjattuna omaa toimintaansa.

3.2 AMMATILLISTEN OPINTOJEN JA TYÖSSÄOPPIMISEN TAVOITTEET, KESKEISET SISÄLLÖT JA ARVIOINTI

3.2.A Tutkinnon yhteiset ammatilliset opinnot

3.2.1 HOTELLIN JA RAVINTOLAN PERUSPALVELUT, 30 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava toimia hotelli- ja ravintola-alan toimipaikan liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti. Hänen on osattava hahmottaa hotelli- ja ravintola-ala osaksi matkailuelinkeinoa ja tunnettava hotelli- ja ravintola-alan lähihistorian kehityssuuntauksia. Hänen on osattava hahmottaa hotelli- ja ravintolayritys palveluja tarjoavana kokonaisuutena sekä oman työyhteisönsä ja oman työnsä merkitys hotelli- ja ravintola-alan palveluketjussa. Hänellä on oltava myönteinen ja vastuullinen asenne työhönsä.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintola-alalla ja hotelli- ja ravintolayrityksessä toimiminen liikeidean mukaisesti.

Opiskelijan on osattava hoitaa sujuvasti oma osuutensa hotelli- ja ravintolayrityksen myynti- ja palvelutilanteissa, jolloin hänen on oltava perehtynyt yleisimpiin hotellissa ja ravintolassa myytäviin ruoka-, juoma- ja majoituspalvelun tuotteisiin. Hänen on oltava palveluhenkinen ja aloitteellinen sekä osattava ottaa asiakkaan toiveet huomioon. Hänen on osattava kertoa myytävien tuotteiden terveellisyydestä ja sopivuudesta allergisille, erityisruokavaliota noudattaville ja muita erityistoivomuksia esittäville asiakkaille. Hänen on osattava työskennellä saumattomassa yhteistyössä työyhteisön muiden jäsenten kanssa, tiedettävä oman työnsä merkitys onnistuneen myynti- ja asiakaspalvelutilanteen luomisessa ja pyrittävä asiakaspalvelussa parhaaseen mahdolliseen tulokseen.

- s Keskeinen sisältö on hotelli- ja ravintolayritysten myynti- ja asiakaspalvelu, hotellin ja ravintolan tuotetuntemus ja tuoteturvallisuus.

Opiskelijan on osattava vastaanottaa hotellin asiakas ystävällisesti ja kohteliaasti tervehtien. Hänen on pystyttävä ohjeen mukaan avustamaan pienen hotellin tai majoitusliikkeen vastaanotossa. Sitä varten hänen on

tunnettava vastaanoton päivittäisiä toimintoja ja vastaanotossa käytettäviä laitteita sekä osattava vastata puhelimeen. Hänen on pystyttävä huolehtimaan hotellin yleisten tilojen viihtyisyydestä ja siisteydestä. Hänen on osattava kunnostaa asiakkaan huone hotellin toimintatapojen mukaisesti.

- s Keskeinen sisältö on
hotellin asiakaspalvelu, vastaanoton tehtävissä avustaminen, hotellin yleisistä tiloista huolehtiminen ja hotellihuoneen kunnostaminen.

Opiskelijan on osattava kunnostaa aamiaissali ja järjestää aamiainen noutopöytään. Hänen on osattava huolehtia joustavasti ja ripeästi ruokien saatavuudesta ja pöytien siisteydestä aamiaistarjoilun ajan. Hänen on osattava työskennellä ohjeen mukaan tai yhdessä muiden työntekijöiden kanssa ravintolan muissa tarjoilutehtävissä, kuten pöytien kattamisessa, lautasten ja ruoka-annosten kantamisessa, astioiden keruussa sekä ravintolapöytien siistimisessä.

- s Keskeinen sisältö on
aamiaistarjoilun ja muiden tarjoilua avustavien tehtävien hoitaminen.

Opiskelijan on osattava toimia ravintolan ruoanvalmistuksessa avustavana työntekijänä. Sitä varten hänen on tunnettava yleisimmät elintarvikkeet ja osattava aistinvaraisesti arvioida niiden laatua sekä käsitellä niitä hygieenisesti ja taloudellisesti. Hänen on osattava säilyttää ruoka-aineita oikein. Hänen on osattava käsitellä eri jalostusasteella olevia raaka-aineita ja osattava valmistaa niistä perusmenetelmillä maukkaita ja ravitsevia ruokalajeja työryhmän jäsenenä. Hänen on osattava itsenäisesti koota esivalmistetuista tuotteista annoskortin mukaisia ateriakokonaisuuksia, jolloin hänen on oltava perehtynyt tavallisimpiin esillelaitto-menetelmiin.

- s Keskeinen sisältö on
ravintolan ruoanvalmistuksessa avustaminen ja annosten kokoaminen.

Opiskelijan on osattava käyttää tavallisimpia ravintolakeittiön käsityövälineitä, koneita ja laitteita turvallisesti käyttötarkoituksen mukaan. Hänen on osattava toimia tavallisimmissa keittiön hätä- ja tapaturmatilanteissa.

- s Keskeinen sisältö on
turvallinen työskentely ravintolakeittiössä.

Opiskelijan on osattava noudattaa ravintolatyössä vaadittavaa henkilökohtaista hygieniaa. Hänen on osattava huolehtia oman olemuksensa ja ulkoasunsa siisteydestä ja puhtaudesta. Hänen on osattava opastettuna suorittaa omavalvonnan toimenpiteitä, ja sitä varten hänen on tunnettava ravintolan omavalvonnan periaatteet.

Opiskelijan on osattava hoitaa keittiön tilojen, koneiden ja laitteiden puhdistus oikeita työvälineitä, menetelmiä ja puhdistusaineita käyttäen sekä elintarvikehygieniavaatimusten mukaisesti. Hänen on osattava hoitaa ravintolakeittiön astiahuolto. Hänen on kyettävä kaikessa työskentelyssään pitämään ravintolan asiakas- ja työtilat siisteinä.

- s Keskeinen sisältö on omasta henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, omavalvonta, ravintolakeittiön tilojen ja laitteiden puhtaanapito ja astiahuolto.

Opiskelijan on osattava lajitella hotellin ja ravintolan toiminnassa syntyneitä jätteitä niiden lajittelusta, uusiokäytöstä ja käsittelystä annettujen säädösten ja ohjeiden mukaan. Hänen on osattava toimia energiankäytössä, valinnoissaan ja puhtaanapidossa ekologisten ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.

- s Keskeinen sisältö on ekologinen toiminta hotellissa ja ravintolassa.

Opiskelijan on osattava toimia toimipaikan asiakas-, henkilöstö-, palo-, tieto- ja omaisuusturvaan liittyvien turvallisuusmääräyksiensä mukaan. Hänen on osattava käsitellä asiakasturvallisesti käytetyimpiä maksuvälineitä, kuten käteistä, pankkikortteja, luottokortteja ja lounasseteleitä. Hänen on oltava tietoinen yrityksen salassapitovelvollisuudesta. Hänen on osattava anniskelussa noudattaa anniskelutoiminnan keskeisiä säädöksiä.

- s Keskeinen sisältö on hotellin ja ravintolan turvallisuus- ja anniskelumääräysten noudattaminen ja maksuvälineiden asiakasturvallinen käsittely.

Opiskelijan on osattava toimia hotelli- ja ravintolayrityksen kannattavan yritystoiminnan vaatimusten mukaisesti ja osattava omalla toiminnallaan vaikuttaa kannattavuuden parantumiseen. Hänen on tiedettävä, mitkä ovat hotelli- ja ravintolayrityksen toiminnan rahoituslähteitä sekä miten toiminnalle asetetut kannattavuus- ja tulostavoitteet on ilmaistu. Hänen on ymmärrettävä, miten tuloslaskelman, taseen sekä hotelli- ja

ravintola-alalla käytettävien tunnuslukujen avulla seurataan toiminnan kannattavuutta eri ajanjaksoina.

- s Keskeinen sisältö on hotellin ja ravintolan toiminnan kannattavuuden seuraaminen ja oman työn vaikutus kannattavuuteen.

Opiskelijan on osattava tehdä kirjallinen työsopimus työsuhteen alussa, jolloin hänen on tunnettava keskeiset hotelli- ja ravintola-alaa ja henkilöstön työsuhdetta koskevat määräykset ja sopimukset, kuten työaika- ja palkanmaksuperusteet. Hänen on tiedettävä työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Hänen on noudatettava hotelli- ja ravintola-alan vaihtelevia ja epäsäännöllisiä työaikoja ja muita toimipaikan ohjeita, kuten ulkoista olemusta ja työasua koskevia vaatimuksia.

- s Keskeinen sisältö on työsopimuksen tekeminen ja sovittujen työaikojen ja ohjeiden noudattaminen.

Opiskelijan on osattava ylläpitää työ- ja toimintakykyään ja ymmärrettävä terveellisten elämäntapojen tärkeys työ- ja toimintakyvyilleen. Hänen on osattava noudattaa työssään yleisiä työturvallisuusohjeita ja -säännöksiä. Hänen on osattava työskennellä ergonomisesti sekä käyttää oikeita työasentoja ja apuvälineitä.

- s Keskeinen sisältö on työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä työturvallisuuden ja ergonomian noudattaminen.

Opiskelijan on osattava arvioida osaamistaan sekä oltava kiinnostunut itsensä ja ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä. Hänen on osattava itsenäisesti hankkia tietoa eri tiedonhankintavälineistä, kuten kirjallisuudesta, lehdistä ja sähköisessä muodossa olevista tiedostoista. Hänen on oltava kiinnostunut oman alansa kehityksen seuraamisesta.

- s Keskeinen sisältö on itsearviointi ja itsensä kehittäminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava toimia liikeidean mukaisesti
- tunnettava hotellissa ja ravintolassa myytävät tavallisimmat tuotteet
- osattava toimia toisen apuna pienen hotellin tai majoitusliikkeen vastaanotossa sekä vastata puhelimeen asiallisesti ja kohteliaasti
- osattava opastettuna kunnostaa hotellihuone asiakkaalle
- osattava opastettuna huolehtia hotellin ja ravintolan yleisten tilojen viihtyisyydestä ja siisteydestä
- tunnettava yleisimmät ravintolassa käytettävät elintarvikkeet ja osattava aistinvaraisesti arvioida niiden laatua
- osattava käsitellä elintarvikkeita hygieenisesti ja taloudellisesti sekä säilyttää ruokia oikein
- osattava esikäsitellä elintarvikkeita ohjeen mukaan
- osattava avustaa ruoanvalmistuksessa lähinnä keittämisessä, paistamisessa ja saostamisessa sekä komponenttien käsittelyssä
- osattava käyttää keittiön käsityövälineitä turvallisesti
- osattava opastettuna käyttää koneita ja laitteita sekä noudattaa koneiden ja laitteiden turvaohjeita
- osattava ohjattuna suorittaa omavalvontatoimenpiteitä
- osattava suorittaa keittiön puhtaanapitotyöt
- osattava lajitella jätteitä ja noudattaa jätteiden lajittelusta annettuja ohjeita
- osattava toimia kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
- pystyttävä hoitamaan hotellin aamiaistarjoilu toisten apuna
- pystyttävä opastettuna avustamaan ravintolan tarjoilutehtävissä, kuten salin kunnostuksessa, lautasten ja ruoka-annosten kantamisessa, astioiden keruussa ja pöytien siistimisessä
- osattava opastettuna käsitellä yleisimpiä maksuvälineitä
- tunnettava hotellin ja ravintolan turvallisuusmääräykset ja osattava opastettuna toimia niiden mukaisesti
- osattava opastettuna tulkita kannattavuuden tunnuslukuja
- noudatettava henkilökohtaista ja työpistehygieniaa
- osattava tehdä työsopimus
- noudatettava sovittuja työaikoja.

3.2.B Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset opinnot

3.2.2 HOTELLI-, RAVINTOLA- JA KOKOUSPALVELUT, 20 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava toimia palveluhenkisesti, kohteliaasti ja asiakkaan toiveet huomioon ottaen kaikissa asiakaspalvelutilanteissa niin yksittäisten vapaa-ajan matkailijoiden, liike- ja kokousmatkailijoiden kuin ryhmien kanssa. Hänen on osattava toimia erityyppisten hotellien liikeidean mukaisesti, jolloin hänen on tunnettava niiden toimintatavat ja tuotteet. Hänen on osattava hoitaa puhelinvaihdetta niin, että asiakkaalle jää positiivinen kuva hotellista. Hänen on osattava myydä hotellin asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluja ja tuotteita, jolloin hänen on tunnettava huoneiden perustyytit sekä tiedettävä huonevarauksen yhteydessä myytävät tyyppillisimmät tuotteet ja palvelut.

- Keskeinen sisältö on hotellin palvelujen ja tuotteiden myynti.

Opiskelijan on osattava ottaa vastaan tavallisimpia yksittäisiä huone-, sauna-, pöytä- ja muita vastaanotossa tehtäviä varauksia, kertoa hinnaston mukainen hinta asiakkaalle sekä pystyä tarkistamaan varaustilanne. Sitä varten hänen on tiedettävä, mitä tietoja varauksen yhteydessä on kysyttävä ja kerrottava. Hänen on tunnettava yksittäisen hotellihuonevarauksen peruutusehdot. Hänen on osattava tarvittaessa luontevasti ohjata vaativimmat varaukset myynnistä vastaavan henkilön hoidettavaksi.

Opiskelijan on osattava ottaa vastaan yksittäinen hotelliasiakas itsenäisesti ja asiakasryhmä avustavana työntekijänä. Hänen on tiedettävä, miten tulee toimia ilman ennakkovarausta saapuvan asiakkaan kanssa. Hänen on osattava luontevasti soveltaa maksutapaan, saapumisaikaan ja peruutusehtoihin liittyviä ohjeita yksittäisten asiakkaiden tarpeisiin. Hänen on osattava ottaa vastaan yksittäisen asiakkaan maksu ja tunnettava sen vaatima hotelliyrityksen laskutuskäytäntö.

- Keskeinen sisältö on yksittäisten varausten hoitaminen ja hotelliasiakkaan ja maksun vastaanottaminen.

Opiskelijan on osattava hoitaa kahvitilaisuuksia ja ruokailu noutopöydästä. Hänen on hallittava tarjoilun työtekniikat siten, että hän pystyy itsenäisesti hoitamaan aterioiden ruokatarjoilua. Hänen on tunnettava tavallisimmat aterioilla tarjottavat ruokajuomat ja osattava tarjoilla ne.

Hänen on osattava sekoittaa tavallisimmat juomasekoitukset ja osattava tarjoilla ne. Hänen on osattava käyttää kassajärjestelmää ja oltava kassatoiminnoissaan huolellinen ja vastuuntuntoinen.

- Keskeinen sisältö on kahvitilaisuuksien ja noutopöydästä tarjoilun hoitaminen, aterioiden ja juomien tarjoilu ja kassatoiminta.

Opiskelijan on tarvittaessa pystyttävä avustamaan tilaustarjoilussa ja ravintolan tilojen kunnostustehtävissä. Sitä varten hänen on tunnettava tavallisimmat yritysasiakkaiden tilaisuuksiin sekä perhejuhliin ja juhla-pyhiin liittyvät tarjottavat. Hänellä on oltava käsitys koristelusta, pöytämuodoista ja ravintolan ohjelmapalveluista. Hänen on myös tunnettava tilaustarjoilun työskentelytavat, niin että hän pystyy osallistumaan tarjoiluun toisten apuna.

- s Keskeinen sisältö on salin kunnostuksessa ja tilaustarjoilussa avustaminen.

Opiskelijan on osattava kunnostaa kokoustila asiakkaan toivomusten mukaan, varustaa tila tavanomaisimmilla kokousvälineillä sekä hoitaa kokouksiin liittyvät tarjoilutehtävät. Hänen on osattava huolehtia tilojen viihtyisyydestä ja toimivuudesta. Hänen on osattava hoitaa kokouspalveluosastolla työskennellessään sisäinen tiedottaminen sekä osoitettava aktiivista asiakaspalveluotetta ja kiinnostusta asiakkaan tyytyväisyyden varmistamiseksi.

Opiskelijan on osattava ottaa huomioon tarjoiluun ja tiloihin liittyviä rajoittavia tekijöitä ja ohjata asiakas luontevasti ravintolavarauksiin erikoistuneen henkilökunnan puheille tai etsiä tarvittavat tiedot voidakseen itse hoitaa varauksen.

- s Keskeinen sisältö on kokouspalvelujen hoitaminen.

Arviointi, tyydyttävä (T 1)

Opiskelijan on

- osattava toimia itselleen tutun hotellin liikeidean mukaisesti
- osattava vastata puhelinvaihteen puhelimeen ja välittää puhelut eteenpäin
- osattava myydä itselleen tutun hotellin tavanomaisia palveluja ja tuotteita ohjeen mukaan

- osattava tehdä ohjeen mukaan tavallisimpia yksittäisiä huone-, sauna- ja pöytävarauksia itselleen tutun hotellin vastaanotossa
- osattava ohjeen mukaan kysyä varauksen yhteydessä tarvittavat tiedot asiakkaalta
- osattava ohjata vaativimmat varausneuvottelut eteenpäin myyntihenkilöille
- osattava avustaa yksittäisen hotelli asiakkaan vastaanottamisessa
- osattava opastettuna ottaa vastaan yksittäisen asiakkaan maksu ja suorittaa laskutuksen vaatimat toimenpiteet
- pystyttävä hoitamaan ruoka- ja juomatarjoilutehtäviä ravintolassa toimien ohjeiden mukaan tai työryhmän jäsenenä
- osattava kunnostaa ohjeen mukaan kokoustilat asiakkaalle ja huolehtia tilojen päivittäisestä huoltamisesta hotellin toimintatapojen mukaisesti
- pystyttävä opastettuna laittamaan tavallisimmat kokousvälineet käyttökuntoon
- osattava hoitaa yksin pienen kokoustilaisuuden kahvitarjoilu ja osattava avustaa muun kokoustarjoilun hoitamisessa.

3.2.3 HOTELLIN VASTAANOTTOTOIMINNOT, 20 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava palvella yksittäisiä asiakkaita ja ryhmiä kohteliaasti, hienotunteisesti ja persoonallisesti sekä niin, että asiakas tuntee olevansa tervetullut hotelliin ja että ulkomaiset asiakkaat saavat Suomesta myönteisen palvelukuvan. Hänen on osattava hoitaa asiakkaan tulokset hyvin valmistautuneena joustavasti ja nopeasti. Hänen on osattava ottaa palvelussa huomioon asiakkaan erityistoivomukset ja -tarpeet sekä asiakkaan kulttuurinen tausta.

- s Keskeinen sisältö on hotellin asiakaspalvelu ja tulokset.

Opiskelijan on osattava viestiä suullisesti ja kirjallisesti selkeästi asiakaspalvelutilanteissa. Hänen on pystyttävä palvelemaan asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä. Hänen on osattava esitellä ja aktiivisesti myydä hotellin eri osastojen tuotteita ja palveluja. Hänen on osattava opastaa asiakasta paikallisten oheis- ja matkailupalvelujen käytössä. Hänen on osattava käyttää työssään joustavasti tietotekniikkaa ja viestintävälineitä hakeakseen asiakkaiden tarvitsemia tietoja. Hänen on osattava hoitaa hotellin sisäinen tiedottami-

nen varmistaakseen palvelujen onnistuminen ja joustavuus asiakkaan toivomusten ja annettujen lupauksen mukaisesti.

- s Keskeinen sisältö on hotellin tuotteiden ja palvelujen myynti, sisäinen tiedottaminen ja asiakkaan opastaminen paikallisten oheis- ja matkailupalvelujen käytössä.

Opiskelijan on pyrittävä omalla toiminnallaan laadukkaaseen lopputulokseen, ja hänen on tiedettävä tuotteiden ja palvelun hyvän laadun tärkeys hotellin kilpailutekijänä. Hänen on oltava perehtynyt hotellien laatu- ja järjestelmän mukaiseen toimintaan.

- s Keskeinen sisältö on laatu- ja järjestelmään perehtyminen.

Opiskelijan on osattava valmistautua yksittäisten asiakkaiden ja ryhmien lähtöselvitykseen. Hänen on osattava ennakoida asiakkaiden lähtöselvitystilanteet sekä selvittää asiakkaan lähtöselvitys ja laskutus nopeasti ja joustavasti. Hänen on osattava laskutuksessa tarkkailla hotellin muiden osastojen veloitus- ja oikeellisuutta. Hänen on hallittava erilaisten maksutapojen ja -välineiden käyttö, osattava käsitellä maksuvälineitä asianmukaisesti ja huolellisesti, tiedettävä niihin liittyvät turvallisuus- ja riskit ja hallittava varmistusmenettelyt. Hänen on osattava palvella asiakasta kohteliaasti ja yksilöllisesti tilanteen vaatimalla tavalla, niin että asiakkaalle jää positiivinen mielikuva käynnistään hotellissa. Hänen on osattava opastaa asiakasta lähtötilanteeseen liittyvissä palveluissa.

- s Keskeinen sisältö on hotelliasiakkaan lähtöselvityksen ja laskituksen hoitaminen.

Opiskelijan on pystyttävä laatimaan päivittäinen tilitys ja tekemään tarvittavat rutiinit hotellivuorokauden vaihtuessa. Hänen on osattava tulkitella hotellin kannattavuuden tunnuslukuja ja kehittää omaa toimintaansa, niin että kannattavuus parane.

- s Keskeinen sisältö on tilityksen tekeminen ja kannattava toiminta.

Opiskelijan on tunnettava hotellin yhteistyökumppaneita ja osattava heidän avullaan järjestää ja välittää asiakkaille ohjelmapalveluja. Hänen on pystyttävä käyttämään apunaan erilaisia tiedonhankintakanavia ja osattava ottaa yhteyttä matkailun neuvonta- ja myyntiorganisaatioihin.

Hänen on tunnettava Suomen matkailun vetovoimatekijät ja osattava niiden perusteella aktiivisesti suositella matkailupalveluja erilaisille asiakkaille ja asiakasryhmille. Hänen on osattava toimia yhteistyössä matkailuyritysten kanssa ja ymmärrettävä matkailukohteiden ja hotellien markkinoinnin vaikutukset hotelli- ja ravintola-alan menestykselle.

- s Keskeinen sisältö on matkailu- ja ohjelmapalvelujen välittäminen ja yhteistyö matkailuyritysten kanssa.

Opiskelijan on osattava käydä kokous- ja ravintolatilauksen varausneuvotteluja. Osatakseen toimia varaustilanteessa kannattavuuteen pyrkien hänellä on oltava käsitys erilaisissa kokous- ja ravintolatilaisuuksissa tarjottavista tuotteista sekä niiden hinnoittelu- ja kustannustekijöistä. Hänen on osattava hoitaa hotellin varausrekisteröintiä, ja sitä varten hänen on tiedettävä erilaiset varaustavat, kuten kiintiö- ja free-sale -käytännöt, hotellien jälleenmyyjien ja keskusvaraamon toiminta sekä matkatoimistojen kautta tulevien yksittäisten asiakkaiden ja ryhmien varauskäytännöt.

Opiskelijan on pystyttävä hoitamaan päivittäiset varaukset sekä myymään hotellin tuotteet ja palvelut annettujen hinnoitteluohjeiden ja hinnastojen mukaisesti. Hänellä on oltava yleiskäsitys hotellin varaustilanteesta, tulevista asiakkaista ja ryhmistä sekä tarjolla olevista ja tulevista hotellin ja ravintolan palveluista. Hänen on pystyttävä ohjeen mukaan tarkkailemaan tulevia varauksia, ottamaan yhteyttä asiakkaisiin ja hoitamaan varauksiin liittyvä sisäinen tiedottaminen. Hänen on oltava huolellinen ja kohtelias käydessään asiakkaan kanssa varauskeskustelua. Hänen on osattava kertoa asiakkaalle hotellin maksu- ja peruutusehdoista. Hänen on osattava vahvistaa kirjallisesti varaukset eri viestintävälineillä, kuten sähköpostilla, faksilla ja kirjeellä.

- s Keskeinen sisältö on hotellin varausneuvottelut ja varausten hoitaminen.

Opiskelijan on osattava vastaanottaa asiakaspalautetta asiallisesti ja kohteliaasti. Hänen on osattava välittää asiakaspalautteen tiedot eteenpäin ja toimia siten, että mahdolliset puutteet korjataan. Hänen on osattava tehdä asiakaspalautteen perusteella parannusehdotuksia.

- s Keskeinen sisältö on asiakaspalautteen vastaanottaminen ja käsittely.

Opiskelijan on osattava huolehtia omasta ja asiakkaiden turvallisuudesta ja tiedettävä, miten vaaratilanteessa tulee toimia, sekä tiedostettava vastaanoton tehtävät palo- ja pelastustilanteissa. Sitä varten hänen on tunnettava turvallisuusohjeet ja osattava toimia niiden mukaan.

- s Keskeinen sisältö on omasta ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtiminen ja vastaanoton keskeinen rooli poikkeustilanteissa.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- selviydyttävä yksittäisten asiakkaiden ja ryhmien tuloksetyöstä
- osattava ottaa ohjeen mukaan vastaan hotellivarauksia
- osattava viestiä palvelutilanteessa ja hoitaa tilanne asiallisesti ja yleisesti käytettävän kaavan mukaan
- osattava käyttää hotellin tietojärjestelmän perusohjelmia
- selviydyttävä rutiininomaisista lähtöselvitystilanteista
- osattava olla eri tilanteissa kohtelias
- osattava tehdä päivittäinen tilitys ja hotellivuorokauden vaihto ohjeen mukaan.

3.2.4 RAVINTOLAN KEITTIÖTOIMINNOT, 20 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava työskennellä ravintolayrityksen liikeidean mukaisesti. Hänen on ymmärrettävä oma toimintansa osana ravintolan palveluketjua ja asiakaslähtöistä toimintaa.

Opiskelijan on osattava valmistaa perusreseptiikkaa käyttäen ravintolassa tarjottavat pääruoat ja niille keskeiset lisäkkeet, kuten peruskastikkeet ja niiden johdannaiset, keskeiset alkuruoat ja niille lisäkkeet, salaattit, yleisimmät jälkiruoat ja niihin sopivat kastikkeet. Hänen on osattava suorittaa ravintolakeittiön leivonnan perustehtävät. Hänen on osattava valita ja käyttää tarkoituksenmukaisia ja tilanteeseen sopivia työvälineitä, koneita ja laitteita sekä työmenetelmiä ruoanvalmistukseen. Hänellä on oltava sellaiset kädentaidot, että hän osaa työskennellä sujuvasti ja taloudellisesti sekä saavuttaa tasalaatuisen tuloksen.

Opiskelijan on pystyttävä suunnittelemaan päivittäisiä työtehtäviä osana ravintolan kokonaisvaltaista toimintaa sekä toimimaan työryhmässä joustavasti tilanteiden edellyttämällä tavalla. Hänen on osattava laatia kirjallinen työsuunnitelma ja toimia sen mukaisesti. Hänen on

osattava esitellä ja arvioida yksittäistä työsuoritustaan. Hänen on pystyttävä itsenäisesti ratkaisemaan ruoanvalmistuksessa ilmeneviä ongelmia ja osattava käyttää tietolähteitä apuna työssään. Hänen on hallittava päällekkäisiä töitä ja noudatettava sovittuja aikatauluja ja työpaikan toimintaohjeita. Hänen on pystyttävä arvioimaan omaa ja työyhteisön toimintaa sekä tekemään ehdotuksia työn kehittämiseksi. Hänen on kyettävä oppimaan uutta sekä oltava innostunut ja kiinnostunut kehittämään itseään ammattialalla.

- s Keskeinen sisältö on ravintolan liikeidean mukainen ruoanvalmistus perusreseptiikkaa käyttäen, työn suunnittelu ja joustava työskentely, oman työn ja toiminnan arviointi ja itsensä kehittäminen ammatissa.

Opiskelijan on osattava tilata, vastaanottaa, varastoida ja säilyttää elintarvikkeita ohjeiden mukaan. Sitä varten hänen on tunnettava ravintolassa käytettävät elintarvikkeet sekä osattava mitata ja aistinvaraisesti arvioida niiden laatua. Hänen on osattava käsitellä ja varastoida elintarvikkeita tarkoituksenmukaisesti ja elintarvikehygienian määräysten mukaisesti. Hänen on osattava esikäsitellä eri tuoteryhmien elintarvikkeita.

- s Keskeinen sisältö on ravintolan elintarvikkeiden tuntemus, tilaaminen ja vastaanotto, varastointi, säilytys ja käsittely.

Opiskelijan on osattava soveltaa työssään yleisimpiä ravitsemussuosituksia ja ymmärrettävä niiden merkitys asiakkaan hyvinvoinnille ja terveydelle. Hänen on ymmärrettävä ravitsemuksen keskeinen merkitys ihmisten hyvinvoinnille. Hänen on tunnettava energia- ja suojaravintoaineiden merkitys ravitsemuksessa. Hänen on osattava muuttansa normaali ruokavalio erityisruokavalioiksi sekä osattava valmistaa itsenäisesti yleisimmät erityisruokavalioruoat. Hänen on myös osattava ottaa ruoanvalmistuksessa huomioon ruoka-aineallergiat sekä eri uskontojen ja kulttuurien vaikutukset ruokailutottumuksiin.

- s Keskeinen sisältö on ravitsemussuositusten, erityisruokavalioiden sekä uskontojen ja kulttuurien soveltaminen ravintolan ruoanvalmistuksessa.

Opiskelijan on osattava noudattaa elintarvikehygienian määräyksiä toimiessaan ravintolan palveluketjun eri tehtävissä. Hänen on huolehdittava työasunsa siisteydestä ja henkilökohtaisesta hygieniastaan. Hänen

on osattava toimia yrityksen omavalvontaohjelman mukaisesti sekä suorittaa omavalvontaan liittyvät käytännön toimenpiteet. Hänen on osattava toimia työskentelyssään terveellisesti ja turvallisesti sekä perustella oma toimintansa asiakasturvallisuuden kannalta.

Opiskelijan on osattava hoitaa ravintolan puhtaanapitotehtävät, astiahuolto ja jätehuolto. Hänen on osattava lajitella ravintolan keittiöstä tuleva jäte noudattaen jätteiden käsittelyn, uusiokäytön ja hyödyntämisen periaatteita. Hänen on otettava työssään huomioon kestävän kehityksen pääperiaatteet. Hänen on osattava työskennellä puhtaanapitotehtävissä tehokkaasti ja osattava tarpeen mukaan joustaa työtilanteiden vaatimalla tavalla.

- s Keskeinen sisältö on ravintolan puhtaanapidon, elintarvikehygienian ja omavalvonnan toteuttaminen.

Opiskelijan on osattava noudattaa työssään työturvallisuusohjeita ja säännöksiä. Hänen on osattava työskennellä ergonomisesti. Hänen on osattava käyttää turvallisesti henkilökohtaisia työvälineitä sekä noudatettava koneiden ja laitteiden työturvallisuusohjeita. Hänen on osattava työskennellä niin, että keittiön kulkuväylät sekä yleinen siisteys ja järjestys säilyvät. Hänen on pyrittävä työssään myönteiseen yhteistyöhön ja ymmärrettävä työyhteisön ilmapiirin vaikutus työn tuloksellisuuteen, työtehoon ja asiakastytyväisyyteen. Hänen on ymmärrettävä, että työkykyä ylläpitävä toiminta vaikuttaa myönteisesti ammatilliseen osaamiseen sekä terveelliseen ja turvalliseen työympäristöön. Hänen on osattava toimia oikein tapaturman ja hätätilanteen sattuessa.

- s Keskeinen sisältö on työsuojelu, työturvallisuus ja ergonomia sekä ensiapu.

Opiskelijan on osattava toimia asiakaspalvelutehtävissä erityyppisissä ravintoloissa. Hänen on osattava järjestää tarjoilu noutopöydästä ja itsepalvelulinjastosta. Hänen on osattava suorittaa ravintolan myyntiin ja asiakaspalveluun liittyvät päivittäiset tehtävät, kuten tuotteiden esillelaitto ja myyntitehtävät linjastossa. Hänen on osattava yksinkertainen pöytiintarjoilu ja tavanomaiset kassatoiminnot sekä osattava käsitellä tavallisimpia maksuvälineitä.

- s Keskeinen sisältö on ravintolan asiakaspalvelu, tarjoilu, myynti ja kassatoiminnot.

Opiskelijan on pystyttävä osallistumaan ruokalista- ja ateriasuunnitteluun työryhmän jäsenenä. Siksi hänen on tunnettava erityyppisten ravintoloiden ruokalista- ja ateriasuunnittelun periaatteita. Hänen on ymmärrettävä asiakaslähtöisen palvelun ja ruokatuotannon merkitys yrityksen tuloksekkaassa toiminnassa. Hänen on osattava suunnitella ja toteuttaa annos- ja ateriakokonaisuuksia yrityksen toimintaperiaatteiden ja laatu- tavoitteiden mukaisesti. Hänen on osattava ottaa ruoan esillelaitossa ja koostamisessa huomioon annosten esteettisyys ja makuelämysten tuottaminen.

- s Keskeinen sisältö on annos-, ateria- ja ruokalistasuunnittelu ryhmän jäsenenä.

Opiskelijan on osattava laskea ja hinnoitella ruokalajeja ja ateriakokonaisuuksia manuaalisesti sekä jotain alan tietoteknistä sovellusta käyttäen. Hänen on osattava ehkäistä ruoan hävikin syntymistä noudattamalla ravintolan ruoka-aineiden käsittelyyn ja varastointiin liittyviä ohjeita. Hänen on osattava hyödyntää tähteeksi jääneet ruoat hävikin pienentämiseksi. Hänen on osattava käyttää raaka-aineita, koneita ja laitteita sekä työmenetelmiä taloudellisesti ja tehokkaasti. Hänen on osattava arvioida omaa toimintaansa ja pyrittävä käyttämään työaikansa taloudellisesti ja tehokkaasti.

- s Keskeinen sisältö on kannattava ja taloudellinen keittiötoiminta.

Opiskelijan on osattava toimia yrityksen laatu- ja kannattavuustavoitteiden mukaisesti. Hänen on ymmärrettävä oman toimintansa vaikutus palveluprosessin onnistumiseen ja asiakastyytyväisyyteen sekä työyhteisön ilmapiiriin. Hänen on osattava hankkia asiakaspalautetta ja kyettävä viestimään sitä eteenpäin työyhteisössä siten, että palautetta voidaan käyttää toiminnan kehittämiseen. Hänen on osattava työssään omaaloitteisesti antaa ja pyytää apua tarvittaessa. Hänen on osattava arvioida omaa toimintaansa työryhmässä.

- s Keskeinen sisältö on laatu- ja kannattavuustavoitteiden mukainen toiminta työyhteisössä.

Opiskelijan on selviydyttävä asiakaspalvelutilanteessa molemmilla kotimaisilla kielillä. Hänen on pystyttävä palvelemaan englanninkielisiä asiakkaita, jolloin hänen on tunnettava ruokaan ja palveluun liittyvä englanninkielinen perusammattisanasto. Hänen on pystyttävä ymmärtämään englannin- ja ranskan-kielisiä ruokaohjeita. Hänen on pystyttävä hank-

kimaan kuvien avulla vieraskielisistä alan julkaisuista vinkkejä tuotekehittelyyn ja näin ylläpitämään sekä kehittämään ammattitaitoaan. Hänen on osattava tehdä ruokalistan tekstit suomen, ruotsin, englannin ja ranskan kielellä.

- s Keskeinen sisältö on ravintolan suomen-, ruotsin-, englannin- ja ranskan kielisen ammattisanaston hallinta.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava toimia asiakaslähtöisesti ja palveluhenkisesti
- osattava valmistaa ravintolan perusreseptiikkaan kuuluvat ruokalajit
- osattava työskennellä käsityövälineillä turvallisesti, vaikka laatu olisi-kin epätasaista ja nopeus puutteellista
- osattava kohtuullisesti rytmittää ja aikatauluttaa työtään
- tunnettava tavallisimmat ravintolassa käytettävät raaka-aineet ja osattava säilyttää ja esikäsittellä niitä elintarvikehygienian määräysten mukaisesti
- osattava toimia toistuvien kirjallisten tilausmääräysten mukaan
- pystyttävä ohjattuna ratkaisemaan ruoanvalmistuksessa ilmeneviä ongelmia
- noudatettava aikatauluja ja työpaikan toimintaohjeita
- osattava muuntaa normaalista ruokavaliosta tavallisimmat erityisruokavaliot
- osattava suorittaa omavalvonnan toimenpiteet ja huolehtia henkilökohtaisesta hygieniasta
- osattava suorittaa keittiön astiahuolto, jätehuolto ja puhtaanapidon tehtävät
- noudatettava työturvallisuusohjeita
- osattava järjestää tarjoilu noutopöydästä ja itsepalvelulinjastosta
- osattava suunnitella yksittäisiä ruoka-annoksia ottaen huomioon ravitsemuksen ja esteettisyyden
- osattava hinnoitella ruokalajeja manuaalisesti sekä tietotekniikkaa apuna käyttäen
- pystyttävä tekemään ruokalistan teksti yhdellä vieraalla kielellä
- pystyttävä toimimaan työryhmän jäsenenä.

3.2.5 RAVINTOLARUOKIEN VALMISTUS, 20 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava suunnitella ja toteuttaa ravintolan tilaus- ja päivälliskokonaisuuksia, kuten edustus-, juhla- ja teematilaisuuksien ateriakokonaisuuksia, työryhmän jäsenenä. Hänen on osattava itsenäisesti suunnitella ja toteuttaa à la carte -annoksia ottaen huomioon ravintolan liikeidean, asiakaslähtöisyyden, gastronomian ja annosten esteettisyyden sekä hinta- ja laatusuhteen. Hänen on ymmärrettävä asiakaslähtöisen palvelun ja ruokatuotannon vaikutus ravintolan tulokselliseen toimintaan sekä ruokalistan merkitys ravintolan myynnin ja markkinoinnin välineenä.

Opiskelijan on osattava soveltaa suunnittelussa ja toteutuksessa kansallista ja kansainvälistä ruoka-, juoma- ja tapakulttuuria sekä ottaa huomioon vuodenaikoihin liittyvät elintarvikkeet ja sesonkiruoat. Hänen on osattava valita ja käyttää myös erikoisraaka-aineita valmistaessaan tilaus- ja à la carte -annoksia. Hänen on osattava valmistaa tavallisimmista tilaisuuksissa tarjottavista ruokalajeista erityisruokavalioruoat.

Opiskelijan on osattava itsenäisesti työryhmän jäsenenä valmistaa asiakkaan tarpeita vastaavia maukkaita ja laadukkaita tilaus- ja à la carte -ruokia lisäkkeineen. Hänen on osattava suunnitella ja organisoida oma työnsä sekä osattava työskennellä yhteistyössä ravintolan keittiön muun henkilöstön kanssa. Hänen on osattava valita ravintolan ruokalajien ja ateriakokonaisuuksien valmistukseen tarkoituksenmukaiset ja tilanteeseen sopivat koneet, laitteet ja työmenetelmät. Hänen on osattava työskennellä käsityövälineillä sujuvasti ja taloudellisesti sekä saavutettava tasalaatuinen lopputulos. Hänen on osattava tehdä à la carte -annoksien ja tilausruokailun esivalmistelutyöt. Hänen on osattava ajoittaa ruoanvalmistustyönsä, niin ettei asiakas joudu odottamaan tai ruokaa jouduta pitämään liian kauan lämpimänä. Hänen on osattava tehdä samanaikaisesti useita peräkkäin ja rinnakkain toistuvia töitä sekä noudatettava sovittuja aikatauluja ja työyksikön toimintaohjeita.

Opiskelijan on osattava suunnitella ja toteuttaa ruokien esillelaitto lautas-, vati-, noutopöytä- ja buffet-tarjoilua varten. Hänen on osattava ottaa ruokien tarjollepanossa huomioon asiakkaiden tarpeet sekä tilaisuuden luonne ja ajankohta. Hänen on osattava laittaa tilaus- ja à la carte -ruoat kauniisti esille tilaisuuden luonteen ja toimipaikan laatutavoitteiden mukaisesti. Hänen on osattava ottaa ruokien suunnittelussa, valmistuksessa ja esillelaitossa huomioon värien, rakenteen, ulkonäön, raaka-aineiden ja valmistustavan yhteensopivuus.

- s Keskeinen sisältö on ruokalistasuunnittelu, tilaus- ja à la carte -ruokien suunnittelu, valmistus ja esillelaitto ravintolassa.

Opiskelijan on osattava itsenäisesti vastaanottaa, varastoida, säilyttää ja käsitellä ravintolaan tulevia erikoisraaka-aineita, kuten marjoja, hedelmiä, kaloja, äyriäisiä ja riistaa. Hänen on osattava ottaa huomioon hygienian vaatimukset ravintolaruokien valmistuksessa ja tiedettävä elintarvikkeissa olevat ja niiden käsittelyn aiheuttamat turvallisuus- ja terveysvaarat.

- s Keskeinen sisältö on ravintolan elintarvikkeiden tuntemus, vastaanottaminen, varastointi ja käsittely hygienian vaatimusten mukaan.

Opiskelijan on osattava toimia ruoanvalmistustyössään ravintolan toiminta-ajatuksen, liikeidean sekä laatu- ja kannattavuustavoitteiden mukaisesti. Hänen on osattava laskea à la carte -annosten ja tilausruokailujen kustannukset tavoitekatteineen. Hänen on tunnettava ravintolan tuotanto, toimintakokonaisuus sekä laadunvalvontajärjestelmä. Hänen on osattava ruoanvalmistuksen aikana todeta lämpötilamittauksilla ja aistinvaraisesti, että ruoka on laatu- ja kannattavuustavoitteiden mukaista. Hänen on osattava suunnitella, valmistaa ja laittaa esille annokset asiakkaille ja kohderyhmälle sopivalla tavalla. Hänen on osattava jatkuvasti tarkkailla valmistamiensa tuotteiden laatua.

- s Keskeinen sisältö on toiminta-ajatuksen, liikeidean sekä laatu- ja kannattavuustavoitteiden mukainen toiminta ravintolassa.

Opiskelijan on osattava seurata gastronomian virtauksia ja ruokatrendejä Suomessa ja Euroopassa. Hänen on tunnettava ravintola-alan lähihistorian kehitys Suomessa. Hänen on tiedettävä tunnetuimpien kansainvälisten keittiöiden ominaispiirteet sekä etnisten keittiöiden ideologia. Hänen on osattava hakea uutta tietoa alan kotimaisista ja kansainvälisistä julkaisuista, tiedotusvälineistä sekä internetistä kehittääkseen ja ylläpitääkseen ammattitaitoaan.

- s Keskeinen sisältö on ravintola-alan, gastronomian ja kansainvälisen keittiön kehityssuuntauksien seuraaminen.

Opiskelijan on osattava arvioida omaa ja koko työryhmän toimintaa sekä yhteistyön onnistumista tilaus- ja à la carte -ruokien valmistusprosessissa. Hänen on osattava vastaanottaa ja antaa asiakkaiden ja työryhmän muiden jäsenten palautetta sekä viestiä työryhmässä onnistumiseen vaikuttavista seikoista, kuten aikatauluista, ruokien esillelaitosta ja ruokien laadusta. Hänen on osattava työssään oma-aloitteisesti antaa ja pyytää apua tarvittaessa. Hänen on osattava toimia vastuullisena tiimin jäsenenä ravintolan tilaus- ja à la carte -ruokien valmistusprosessissa. Hänen on osattava kehittää omaa toimintaansa ja tehdä ehdotuksia työryhmänsä toiminnan kehittämiseksi.

- s Keskeinen sisältö on työryhmän ja oman työn arviointi sekä yhteistyö.

Arviointi, tyydyttävä taso (T1)

Opiskelijan on

- osattava avustaa tilaus- ja päivällisruokien suunnittelussa ja toteuttamisessa
- osattava suunnitella ja toteuttaa à la carte -annoksia toimipaikan liikeyhteisön mukaan työryhmän jäsenenä
- tunnettava sekä osattava valita ja käsitellä erikoisraaka-aineita
- osattava työskennellä käsityövälineillä ergonomisesti ja taloudellisesti
- osattava organisoida omaa työtään ja osattava toimia aikataulun mukaisesti
- osattava laittaa ruoat esille lautas-, vati-, noutopöytä- ja buffet-tarjoiluun
- osattava toimia hygienian vaatimusten mukaisesti
- osattava laskea ruoka-annoksen hinta
- osattava arvioida ja mitata ruokien laatua ruoanvalmistusprosessin aikana
- tunnettava kansainvälisten keittiöiden ominaispiirteitä
- osattava seurata ravintolakeittiön kehityssuuntauksia
- osattava toimia ryhmässä yhteistyökykyisesti
- osattava ottaa vastuuta omasta työstään
- arvioida omaa työtään.

3.2.6 RAVINTOLAN SALITOIMINNOT, 20 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava toimia annettuja ohjeita noudattaen erilaisten ravintolayritysten liikeidean sekä laatu- ja tulostavoitteiden mukaisesti. Hänen on tunnettava vastuunsa omasta osuudestaan ravintolayrityksen myynnin kasvattamisessa ja palvelun laadun ylläpitämisessä. Hänen on oltava kiinnostunut asiakkaista ja työstään toimipaikan myynti- ja palvelutavoitteiden toteuttajana sekä pyrittävä jatkuvasti kehittämään omia myynti- ja palvelutaitojaan.

- s Keskeinen sisältö on ravintolan liikeidean mukainen toiminta ja omien myynti- ja palvelutaitojen kehittäminen.

Opiskelijan on osattava palvella sekä suomalaisia että muita kulttuureita edustavia asiakkaita. Hänen on osattava olla ystävällinen ja joustava sekä osattava ottaa huomioon asiakkaan yksilöllisyys ja kulttuuritausta. Hänen on osattava luoda positiivinen vaikutelma itsestään, työyhteisöstään ja yrityksestään kohteliaalla ja selkeällä suullisella viestinnällä ja hyvällä käytöksellä.

Opiskelijan on pystyttävä palvelemaan toisen kotimaisen kielen lisäksi yhdellä vieraalla kielellä siten, että hän selviää käytännön palvelutilanteista eri kansallisuuksia edustavien asiakkaiden kanssa.

- s Keskeinen sisältö on eri kulttuureja edustavien asiakkaiden palvelu.

Opiskelijan on osattava aktiivisesti suositella ja myydä asiakkaalle vaihtoehtoisia tuotteita toimipaikkansa ruokalistalta, osattava koota asiakkaan toiveiden mukaisia ateriakokonaisuuksia sekä osattava myydä ruokiin sopivia juomia. Sitä varten hänellä on oltava hyvä gastronomian sekä ruokalajien ja juomien tuntemus.

Opiskelijan on osattava kertoa asiakkaille omassa toimipaikassaan myytävien ruokien ja juomien koostumus sekä tiedettävä niiden soveltuvuus yleisimpiä erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille.

- s Keskeinen sisältö on ruokien ja juomien myynti ja ruokien ja juomien soveltuvuus erityisruokavalioita noudattaville.

Opiskelijan on osattava valmistautua etukäteen asiakkaiden vastaanottamiseen. Hänen on osattava varautua myynti- ja asiakaspalvelutilanteisiin varustamalla työpisteensä ja perehtymällä toimipaikan ruoka- ja suosituslistoihin, juomatuotteisiin, pöytävarauksiin sekä tilausmääräyksiin. Hänen on osattava antaa sopivia viini- ja juomasuosituksia ruoille ja perehdyttävä ennalta erilaisiin suositusvaihtoehtoihin. Palvelutilanteessa hänen on saatava asiakkaat tuntemaan itsensä tervetulleiksi ensi hetkestä alkaen.

- s Keskeinen sisältö on myynti- ja palvelutilanteisiin sekä asiakkaan kohtaamiseen valmistautuminen.

Opiskelijan on osattava organisoida työnsä ja pystyttävä palvelemaan joustavasti, ripeästi ja tyylikkäästi yhtä aikaa yksittäisiä asiakkaita ja asiakasryhmiä. Hänen on pystyttävä kiireessäkin tehokkaaseen myyntityöhön ja eläytyvään palveluun.

Opiskelijan on osattava toimia saumattomassa yhteistyössä toimipisteen muun henkilöstön kanssa. Ruokaravintolassa hänen on osattava erityisesti viestittää keittiöön asiakkaan yksilöllisistä toiveista ja aterioinnin meneillään olevasta vaiheesta palveluprosessin aikana. Hänen on osattava huolehtia siitä, että asiakkaan toiveet myös tulevat otetuiksi huomioon.

- s Keskeinen sisältö on palveluprosessin hallinta sekä vuorovaikutus ravintolan muun henkilöstön kanssa.

Opiskelijan on osattava myydä ja anniskella alkoholijuomia huomioiden anniskelutoiminnan lisäksi mainontaan ja rikkeisiin liittyvät säädökset. Myyntiä varten hänellä on oltava hyvät tiedot alkoholittomien ja alkoholipitoisten juomien ominaisuuksista, niiden käyttötavoista ja tarjoilusta. Hänen on tunnettava mietoja ja väkeviä viinejä eri manteleiden tärkeimmistä viinintuottajamaista ja osattava myydä ja tarjoilla niitä eri tilanteissa. Hänen on tunnettava oluiden perustyyppit ja osattava tarjoilla niitä asianmukaisella tavalla. Hänen on osattava huolehtia hana-laitteiston puhtaudesta ja toimivuudesta. Hänen on osattava myydä ja anniskella tavallisimpia aperitiivijuomia. Hänen on osattava myydä, valmistaa ja anniskella tavallisimpia juomasekoituksia. Hänen on myös osattava myydä tupakkatuotteita ja tunnettava tupakointiin liittyvät säädökset.

- s Keskeinen sisältö on alkoholijuomien ja tupakkatuotteiden myynti ja tarjoilu.

Opiskelijan on hallittava tilaustarjoilu prosessina. Hänen on osattava suunnitella ja toteuttaa tilausmääräyksen ohjeistamana asiakkaan toiveiden mukainen tilauskokonaisuus, jolloin hänen on tunnettava tyyppillisten ravintolatilausten tarjoilumuodot ja muut piirteet. Hänen on osattava kunnostaa ja somistaa tilat tilaustarjoilua varten tilaisuuden luonteeseen sopivalla tavalla. Hänen on osattava toteuttaa työryhmän jäsenenä ruokien ja juomien tarjoilu. Hänellä on oltava tilausruokailun edellyttämä etiketti- ja tapatietous.

- s Keskeinen sisältö on tilausmääräyksen mukainen tilaisuuden suunnittelu ja tarjoilun toteutus.

Opiskelijan on osattava tarvittaessa toimia asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyvien ohjeiden mukaan poikkeustilanteissa, jollaisia ovat esimerkiksi tulipalon vaara, päihtyneen tai väkivaltaisen asiakkaan käsittely, huumeiden käyttäjät ja omaisuusrikokset. Hänen on pystyttävä edistämään sekä asiakkaiden, työtovereittensa että omaa turvallisuutta ja oikein valituilla toimillaan lieventämään tai jopa estämään ongelmatilanteiden syntyä.

- s Keskeinen sisältö on käytännön toimenpiteet poikkeustilanteissa.

Opiskelijan on oltava myyntitilanteissa aktiivinen ja valpas. Hänen on pyrittävä aina hyvään myyntitulokseen ja osattava valita kulloiseenkin tilanteeseen sopivat myyntikeinot. Hänen on tutustuttava vaihtoehtoihin ja lisämyyntiä edistäviin tuotteisiin ja osattava havaita sopivia tilanteita kasvattaakseen myyntiä.

Opiskelijan on osattava tulkita yrityksen käytössä olevia tunnuslukuja ja toimittava tulostavoitteiden mukaisesti. Hänen on ymmärrettävä oman myyntityönsä vaikutus ravintolan tulokseen.

- s Keskeinen sisältö on aktiivinen myyntityö, ravintolan tulostavoitteiden seuranta ja tulokseen vaikuttaminen.

Opiskelijan on hallittava toimipaikkansa rahaliikenne ja osattava laatia toimipaikkansa ohjeiden mukaan tarjoilijatilitys, ravintolan rahatilitys sekä myyntiraportti työvuoron päättyessä. Hänen on osattava tehdä toimi-

paikkakohtaiset alkoholien, virvokkeiden ja tupakkatuotteiden inventoinnit sekä varastotäydennyksien tilaukset.

Opiskelijan on osattava työpaikassaan käyttää tietotekniikkaa sekä alalle tehtyjä ohjelmia ja sovelluksia, kuten atk-pohjaisia ravintolan kassajärjestelmiä sekä niihin liittyviä luottokortin lukijoita ja varastovalvonnan ohjelmia. Hänen on osattava tulkita yrityksen kassajärjestelmästä saatavia myyntiraportteja ja kehitettävä toimintaansa niiden antamien tietojen pohjalta. Hänen on tiedettävä oman työnsä hinnan osuus yrityksen kustannusrakenteessa.

- s Keskeinen sisältö on toimipaikan päivittäiseen avaamiseen ja sulkemiseen liittyvä rahaliikenne, inventointi ja varastojen täydennys ja oman myyntitoiminnan kehittäminen.

Opiskelijan on osattava hankkia aktiivisesti asiakaspalautetta ja viestitettävä siitä työtovereille sekä hotellin ja ravintolan muille osastoille, niin että kaikki ovat tietoisia asiakkaan kokemuksista ja voivat ohjata toimintojaan sen pohjalta. Hänen on suhtauduttava saamaansa palautteeseen asiallisesti ja ymmärrettävä palautteen merkitys itsensä, työyhteisön ja yrityksen kehittämisen välineenä.

- s Keskeinen sisältö on asiakaspalautteen hankinta ja käsittely toiminnan kehittämisen välineenä.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- tunnettava erilaisilla liikeideoilla toimivien ruoka- ja juomaravintoloiden palvelujärjestelmiä
- osattava kertoa asiakkaalle itselleen tutun toimipaikan ruokalajien ja ateriakokonaisuuksien sisältö ja valmistustavat
- osattava kertoa asiakkaalle ravintolassa myytävien ruokien ja juomien sopivuudesta tavallisimpiin erityisruokavalioihin, kuten esimerkiksi ruoka-aineallergioihin, laktoosi-intoleranssiin ja keliakiaan
- osattava ohjeen mukaan valmistaa tavallisimpia aperitiiveina nautittavia juomasekoituksia
- osattava suositella toimipaikkansa tavallisimmille ruoille sopiva ruokajuoma
- tunnettava viinien ja ruokien suosittelun peruseriaatteet, niin että selviytyy niiden myynnistä asiakkaille
- osattava myydä ja tarjoilla oluiden perustyyppejä

- osattava ohjeen mukaan huolehtia hanalaitteiden puhtaudesta
- osattava noudattaa alkoholijuomien anniskeluohjeita
- osattava rekisteröidä tuotteet toimipaikan kassajärjestelmään ja las-
kuttaa ne
- osattava käsitellä ja vastaanottaa tavallisimpia maksuvälineitä
- osattava tarjoilla myymänsä tuotteet oikein
- selviydyttävä itsenäisesti tavallisista asiakaspalvelu- ja myyntitilan-
teista toimipaikkansa juoma- ja ruokatarjoilussa
- osattava tilausmääräyksen mukaan työryhmän jäsenenä toteuttaa
erilaisten tilauksien ruoka- ja juomatarjoilu
- tiedettävä yrityksen myyntitavoitteet
- noudatettava sovittuja työaikoja
- osattava käyttää yhtä alalla käytössä olevaa tietotekniikan sovellusta
annettujen ohjeiden mukaisesti
- osattava annettujen ohjeiden mukaan hoitaa toimipaikan avaamiseen
ja sulkemiseen liittyvät rahaliikenteen toimenpiteet
- osattava annettujen ohjeiden mukaan toimia asiakas- ja henkilöstö-
turvallisuuteen liittyvissä poikkeustilanteissa
- oltava kiinnostunut yrityksen hankkimasta asiakaspalautteesta
- osattava arvioida omaa työskentelyään
- oltava halukas kehittämään itseään
- osattava ottaa vastuuta tehtävistään.

3.2.7 JUHLAPALVELUT, 10 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava toimia käytännön työtehtävissä juhlapalvelu-
yrityksen liikeidean mukaisesti. Sitä varten hänen on tunnettava juhla-
palveluja käyttävien asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä asiakas-
tyytyväisyyteen ja elämyksellisyyteen vaikuttavat tekijät. Hänen on tie-
dettävä, millaisia tuotteita ja palvelukokonaisuuksia juhlapalvelutoiminta
sisältää ja millaisiin tilaisuuksiin ne soveltuvat.

Opiskelijan on osattava myydä ja ottaa vastaan valmiiksi tuotteistet-
tuja ja hinnoiteltuja juhlapalvelutilauksia sekä sopia tilaajan kanssa juhla-
tilaisuuden yksityiskohdista toimipaikan toimintaohjeen mukaan. Sitä
varten hänen on tunnettava toimipaikan tuotteiden hinnoitteluperiaatteet
ja osattava koota juhlapalvelukokonaisuuksia. Hänen on osattava viestiä
toimipaikassaan mahdollisimman tarkasti asiakkaan kanssa sovituista
asioista.

Opiskelijan on osattava työryhmän jäsenenä suunnitella, valmistaa
ja laittaa tarjolle ruoka- ja juomatuotteet sekä huolehtia ruokien ja juo-

mien tarjoilusta sovitulla tavalla. Hänen on osattava somistaa tilat tilaisuuden luonteen ja asiakkaan kanssa sovitun hinnan mukaan ja luoda tilaisuuteen kuuluva tunnelma. Hänen on osattava ottaa suunnittelussa huomioon, että tilaisuus hoidetaan asiakkaan kanssa ennalta sovitulla tavalla.

Opiskelijan on osattava laatia työryhmän jäsenenä työtehtävien ajoitussuunnitelmia, kuten tavaroiden, astioiden sekä ruoka- ja juomatuotteiden pakkaaminen ja kuljetus, tavaroiden ja tuotteiden esillelaitto sekä tarjoilun toteutus juhlapaikalla. Hänen on osattava juhlatilaisuuden jälkeen hoitaa joustavasti ja tehokkaasti lopputyöt, kuten astioiden puhdistus ja pakkaaminen, ruokien pakkaaminen ja tilojen järjesteleminen.

Opiskelijan on osattava soveltaa erityyppisissä juhlatilaisuuksissa vaadittavaa tapa- ja etikettitietoutta, jolloin hänen on tunnettava suomalaisen ja kansainvälisen ruoka-, juoma- ja tapakulttuurin erityispiirteitä. Hänen on osattava vaikuttaa omalla persoonallaan palvelukokonaisuuden sujumiseen, tilaisuuden onnistumiseen ja asiakastyytyväisyyteen.

Opiskelijan on sopeuduttava vaihteleviin työaikoihin ja noudatettava sovittuja työaikoja. Hänen on osattava siirtyä joustavasti työtehtävästä toiseen. Hänen on osattava ratkaista luovasti palveluketjussa tapahtuvia yllättäviä tilanteita.

- s Keskeinen sisältö on käytännön työskentely juhlapalveluyrityksessä tai -organisaatiossa.

Opiskelijan on osattava noudattaa omavalvontasuunnitelmaa juhlapalvelutoiminnassa. Hänen on osattava noudattaa vaadittavaa hygieniää ja toimia elintarvikehygienian määräysten ja ohjeiden mukaisesti myös poikkeusoloissa.

- s Keskeinen sisältö on hygienian ja omavalvontasuunnitelman noudattaminen poikkeustilanteissa.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- tunnettava juhlapalvelujen toiminta-ajatus
- osattava vastaanottaa tavanomaisia juhlapalvelutilauksia ja sopia tilaisuuden järjestelyistä annettujen ohjeiden mukaan
- osattava kunnostaa ja koristaa tilat muiden apuna
- osattava valmista ja laittaa tarjolle tuotteet muiden apuna
- osattava tarjoilla ruoat ja juomat muiden apuna
- osattava järjestää tilaisuuden jälkeen tilat itsenäisesti

- osattava ohjaus apunaan tehdä työ- ja aikataulusuunnitelma omalle työlleen
- osattava toimia annettujen ohjeiden mukaan työryhmän jäsenenä
- osattava pyytää tarvittaessa apua
- osattava käyttäytyä asiallisesti ja tilanteen luonteeseen sopivalla tavalla
- sopeuduttava työryhmän sääntöihin ja mukauduttava vaihteleviin työaikoihin
- osattava noudattaa hygieniaa ja omavalvontasuunnitelmaa myös poikkeusoloissa.

3.2.8 KAHVILA- JA PIKARUOKAPALVELUT, 10 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava työskennellä kahvilan käytännön työtehtävissä liikeidean mukaisesti. Hänen on osattava aktiivisesti esitellä ja myydä tuotteita asiakkaille. Sitä varten hänen on tunnettava yleisimmät myynnissä olevat kahvi- ja muut kahvilatuotteet ja kahviloiden kehitystrendit Suomessa ja muualla. Hänen on tiedettävä, mitä raaka-aineita tuotteet sisältävät, pystyäkseen vastaamaan asiakkaan esittämiin kysymyksiin. Hänen on osattava suositella sekä myydä tavallisimpiin erityisruokavaliointiin soveltuvia kahvilatuotteita.

- s Keskeinen sisältö on liikeidean mukainen työskentely kahvilassa.

Opiskelijan on osattava työskennellä käytännön työtehtävissä erilaisten liikeideoiden mukaisesti toimivissa pikaruokapaikoissa. Sitä varten hänen on tunnettava pikaruokaketjun tai yksittäisen toimipaikan toimintaperiaatteet ja -ohjeet, yleisimmät myynnissä olevat pikaruokatuotteet, tuotteiden historiaa ja pikaruokatoiminnan kehitystrendejä Suomessa ja muualla. Hänen on tiedettävä, mitä raaka-aineita tuotteet sisältävät, pystyäkseen vastaamaan asiakkaan esittämiin kysymyksiin. Hänen on osattava suositella sekä myydä tavallisimpiin erityisruokavaliointiin soveltuvia pikaruokatuotteita.

- s Keskeinen sisältö on liikeidean mukainen työskentely pikaruokapaikassa.

Opiskelijan on osattava valmistaa myytävät tuotteet ja jatkokäsitellä puolivalmisteet ja raakapakasteet myytäväksi artikkeleiksi. Hänen on osattava laittaa valmiit tuotteet myyvästi esille sekä pakata tuotteet oikein ja kauniisti. Hänen on osattava valmistaa ja pakata tuoteturvallisesti take away -tuotteita asiakkaille. Hänen on osattava käsitellä ja säilyttää tuotteita oikeissa lämpötiloissa elintarvikehygienian määräysten ja yrityksen omavalvontaohjeiden mukaisesti.

- s Keskeinen sisältö on kahvila- ja pikaruokayritysten tuotteiden valmistus ja käsittely.

Opiskelijan on osattava järjestää vitriini ja linjasto myyntikuntoon. Hänen on osattava itsenäisesti avata kassa ja suorittaa muut tarvittavat toimet ennen päivän myynnin aloittamista. Hänen on itsenäisesti pystyttävä toimimaan kassalla ja ottamaan vastaan tavallisimmat maksuvälineet, tiedettävä niihin liittyvät turvallisuusriskit ja hallittava varmistusmenettely. Hänen on osattava itsenäisesti päivän loputtua sulkea kassa ja tehdä tilitykset sekä niihin liittyvät raportit.

Opiskelijan on osattava palvella asiakkaita molemmilla kotimaisilla ja yhdellä vieraalla kielellä.

- s Keskeinen sisältö on myyntityö, asiakaspalvelu ja asiakasturvallisuus.

Opiskelijan on oltava työssään ulospäinsuuntautunut, reipas ja nopea. Hänen on oltava innostunut työstään. Hänen on pystyttävä tiimityöskentelyyn, ja hänellä on oltava hyvät sosiaaliset taidot. Hänen on oltava myös joustava ja itsenäinen työssään, osattava tarttua työhön ja ottaa siitä vastuu. Hänen on osattava työskennellä tarkkaan määriteltyjen normien ja toimipaikan laatuvaatimusten mukaisesti.

Opiskelijan on osattava suunnitella ja organisoida oma ja tiimin työskentely. Työskentelyssään hänen on osattava ottaa huomioon useita peräkkäin ja rinnakkain toistuvia työtehtäviä, jotta hän pystyisi organisoimaan työtään. Hänen on osattava arvioida omaa ja työryhmän suoritusta realistisesti sekä ottaa ja antaa palautetta työhönsä liittyvissä asioissa. Hänen on osattava ratkaista ongelmatilanteita tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti.

- s Keskeinen sisältö on itsenäinen ja aloitteellinen työskentely, yhteistyö sekä työn organisointi, arviointi ja kehittäminen.

Opiskelijan on osattava huolehtia asiakastilojen puhtaudesta ja viihtyisyydestä sekä toteuttaa omavalvontasuunnitelman toimenpiteet. Hänen on osattava arvostaa tilojen viihtyisyyttä, siisteyttä ja puhtauspalvelujen vaikutusta palvelukokonaisuuteen. Hänen on osattava ottaa jätehuollossa, ympäristöasioissa ja muussa työskentelyssä huomioon kestävän kehityksen periaatteet.

- s Keskeinen sisältö on tilojen viihtyisyys, puhtaanapito ja ympäristöasiat.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava työskennellä kahvilan käytännön tehtävissä toisen apuna
- osattava työskennellä pikaruokapaikan käytännön tehtävissä toisen apuna
- osattava ohjatusti valmistaa, myydä ja laittaa tarjolle kahvilan ja pikaruokaravintolan tuotteita
- osattava ohjauksessa avata kassa ja aloittaa itsenäisesti myyntityö
- osattava itsenäisesti hoitaa päivän myyntityö kassalla
- osattava ohjauksessa päivän loputtua sulkea kassa ja tehdä tilityksiin liittyvät rutiinit
- pystyttävä noudattamaan työaikoja
- pystyttävä työskentelemään nopeasti
- osattava noudattaa toimipaikan tuotteilleen ja palvelulleen asettamia normeja
- pystyttävä ottamaan vastaan palautetta omasta työstään
- osattava suunnitella työtään toisten kanssa
- osattava huolehtia itsenäisesti kahvilan ja pikaruokapaikan keittiön ja asiakastilojen puhtaanapidosta ja järjestyksestä
- osattava huolehtia kahvilan ja pikaruokapaikan omavalvonnan suorittamisesta.

3.2.9 HENKILÖSTÖRAVINTOLATOIMINNOT, 10 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava toimia yksittäisen henkilöstöravintolan liikeidean ja toimintaohjeiden mukaisesti. Sitä varten hänen on osattava hahmottaa oman työnsä merkitys toimipaikan koko toiminnassa ja oltava perehtynyt toimipaikan päätoiminnon toiminta-ajatukseen sekä sen ruokapalveluille asettamiin vaatimuksiin. Hänen on oltava perehtynyt

toimipaikkaravintoloiden määrään ja toiminnan luonteeseen ruokapalvelujen tuottajana. Hänen on tiedettävä, miten yksittäiset toimipaikat sijoittuvat koko henkilöstöravintolaketjussa ja miten asiakaslähtöinen toiminta niissä toteutuu.

- s Keskeinen sisältö on henkilöstöravintolassa toimiminen.

Opiskelijan on osattava valmistaa eri jalostusasteella olevista raaka-aineista herkullisia ja ravitsevia ruokalajeja käyttäen suurtalouskoneita, -laitteita ja -menetelmiä. Hänen on osattava laskea jotain alan tietokoneohjelmaa hyväksikäyttäen valmistamiensa ruokalajien kustannukset. Hänen on tiedettävä, mitkä ulkoiset seikat vaikuttavat henkilöstöravintolan annosten hinnoitteluun pystyäkseen suunnittelemaan ja valmistamaan kannattavia ja taloudellisia ruokalajeja. Hänen on osattava välttää hävikin muodostumista ruoanvalmistuksen eri vaiheissa ja osattava hyödyntää tähteeksi jääneet ruoat. Hänen on tiedettävä, miten hän voi omalla toiminnallaan vaikuttaa toimipaikan kannattavuuteen.

- s Keskeinen sisältö on henkilöstöravintolan ruoanvalmistus kannattavasti ja taloudellisesti.

Opiskelijan on osattava huolehtia henkilökohtaisesta hygieniastaan ja noudatettava toimipaikan ulkoisesta olemuksesta annettuja ohjeita. Hänen on osattava itsenäisesti suorittaa henkilöstöravintolan omavalvonnan toimenpiteet. Hänen on osattava huolehtia keittiön tilojen, koneiden ja laitteiden jatkuvasta puhtaudesta ja hygieenisyydestä.

- s Keskeinen sisältö on henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä henkilöstöravintolan omavalvonta ja puhtaanapito.

Opiskelijan on osattava soveltaa yleisiä ravitsemussuosituksia valmistessaan tuotteita myyntiin ja ymmärrettävä ravitsemussuositusten toimintaa ohjaava tehtävä. Hänen on tiedettävä, miten päivittäisillä ravitsemispalveluilla vaikutetaan asiakkaiden työ- ja toimintakykyyn sekä fyysiseen että henkiseen hyvinvointiin. Hänen on osattava muuntaa ja valmistaa normaaliruokalistasta tavallisimpia erityisruokavalioaterioita, kuten laktoosi-intoleranssiin, tavallisimpiin ruoka-aineallergioihin, keliakiaan ja kasvisruokavalioon soveltuvia ateriavaihtoehtoja.

- s Keskeinen sisältö on ravitsemussuositusten soveltaminen ja erityisruokavalioruokien valmistus.

Opiskelijan on osattava soveltaa linjastoon valmistettavan tuotteen raaka-aineesta edustusruokailuun soveltuvia annoksia muuntamalla valmistusmenetelmää, maustamista ja esillelaittoa. Hänen on osattava ottaa edustusruokailussa huomioon isäntäyrittäjien tai -organisaation liikeidea ja toimintatapa.

- s Keskeinen sisältö on edustusruokien valmistus.

Opiskelijan on osattava myydä henkilöstöravintolan tuotteita palvelulinjastossa. Sitä varten hänen on osattava avata itsenäisesti kassa ja suorittaa muut tarvittavat toimet ennen päivän myynnin aloittamista. Hänen on pystyttävä toimimaan itsenäisesti kassalla ja ottamaan vastaan tavallisimmat maksuvälineet. Hänen on tiedettävä maksuvälineisiin liittyvät turvallisuusriskit ja hallittava varmistusmenettely. Hänen on osattava huolehtia asiakastilojen puhtaudesta ja viihtyisyydestä sekä toteuttaa palvelulinjaston omavalvontasuunnitelman toimenpiteet. Hänen on osattava itsenäisesti päivän loputtua sulkea kassa ja tehdä tilitykset ja niihin liittyvät raportit. Työskentelyssään hänen on osattava ottaa huomioon useita peräkkäin ja rinnakkain toistuvia työtehtäviä, jotta pystyisi organisoimaan työtään.

Opiskelijan on osattava palvella asiakkaita molemmilla kotimaisilla kielillä ja yhdellä vieraalla kielellä, niin että asia tulee hoidetuksi.

- s Keskeinen sisältö on asiakaspalvelu, myyntityö ja kassatoiminnot.

Opiskelijan on osattava avustaa tilaustarjoilussa, kuten tarjoilutilojen kunnostamisessa, kattamisessa ja koristelussa, lautas- ja vatitarjoilussa, astioiden keruussa sekä pöytien siistimisessä. Sitä varten hänen on hallittava eri tarjoilu- ja kantotavat. Hänen on osattava tarjoilla itsenäisesti juhlissa ja tilaustarjoilussa tarjoiltavia juomia.

- s Keskeinen sisältö on juhla- ja edustustilaisuuksien tarjoilussa avustaminen.

Opiskelijan on osattava kehittää taitojaan ja toimiaan yhteistyössä asiakkaiden ja työtoverien kanssa. Hänen on kyettävä yhteistyöhön työryhmän jäsenenä, osattava organisoida omaa työtään ja noudatettava aikatauluja sekä työaikoja. Hänen on osattava sitoutua työskentelyyn ja osattava hoitaa työtehtävät alusta loppuun vastuullisesti ja omatoimisesti työryhmän jäsenenä. Hänen on osattava arvioida omaa ja työryhmän suoritusta realistisesti. Hänen on osattava ottaa vastaan ja antaa palau-

tetta työhönsä liittyvissä asioissa. Hänen on osattava ratkaista ongelmatilanteita tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti.

- s Keskeinen sisältö on yhteistyö ja vuorovaikutus ja oman toiminnan arvioiminen ja kehittäminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on osattava

- suunnitella ja valmistaa henkilöstöravintolan ruokalajeja itselleen tutussa toimipaikassa
- välttää hävikin muodostumista ruoanvalmistuksessa
- valmistaa laktoosi-intoleranssiin, tavallisimpiin allergioihin, keliakiaan ja kasvisruokavalioon soveltuvat ruokavaliomuunnokset
- valmistaa työryhmän jäsenenä henkilöstöravintolan edustus- ja juhlaruokalajeja itselleen tutussa toimipaikassa
- avata opastettuna henkilöstöravintolan kassa ja aloittaa myyntityö
- myydä ja vastaanottaa tavallisimpia maksuvälineitä kassalla
- suorittaa opastettuna päivän lopulla kassan sulkeminen ja tilityksiin liittyvät rutiinit
- huolehtia itsenäisesti asiakastilojen puhtaudesta ja järjestyksestä
- suorittaa omavalvonnan toimenpiteet keittiössä ja palvelulinjastossa ohjeen mukaan
- kunnostaa itsenäisesti itselleen tutut tilaustarjoilutilat
- avustaa opastettuna edustus- ja juhlatarjoilussa tilojen kunnostamisessa, kattamisessa, astioiden keruussa ja tilojen siistimisessä
- noudattaa annettuja aikatauluja ja työaikoja
- ottaa vastaan palautetta omasta työstään
- arvioida omaa työtään.

3.2.10 RAVINTOLAN ERIKOISRUOKATOIMINNOT, 10 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä

Opiskelijan on osattava suunnitella ravintolan liikeideaan sopivia erikoisruokalajeja, joilla on oikea hinta-laatusuhde. Sitä varten hänen on osattava määrittellä, mitkä ruokalajit ovat erikoisruokalajeja ja mikä niiden merkitys on ravintolan myynnille ja imagolle. Hänen on osattava käsitellä erikoisraaka-aineita hygieenisesti ja taloudellisesti.

Opiskelijan osattava valmistaa, myydä ja tarjoilla suomalaisen ruokakulttuuriin kuuluvia tyypillisimpiä kausiruokalajeja, kuten riistaa

ja vuodenaikojen juhliin liittyviä ruokalajeja. Hänen on osattava esikäsitellä kausiruokien raaka-aineita ja valmistaa niistä ravintolaruokia nykypäivän asiakkaille suomalaista ruokailuperinnettä kunnioittaen.

Opiskelijan on osattava esikäsitellä ja valmistaa Pohjois-Euroopassa käytettäviä kaloja ravintolan ruoanvalmistuksessa. Hänen on osattava valita kullekin kalalajille parhaiten soveltuva valmistusmenetelmä ja yhdistää niille sopivimmat lisäkkeet ja kastikkeet.

Opiskelijan on osattava esikäsitellä ja valmistaa Pohjois-Euroopassa käytettävistä äyriäisistä ja nilviäisistä ravintolaruokia. Hänen on osattava valita niille parhaiten soveltuva valmistusmenetelmä. Hänen on osattava niiden perinteiset kattaukset ja opastaa asiakasta niiden syönnissä ja tarvittavien erikoisruokailuvälineiden käytössä.

Opiskelijan on osattava valmistaa Suomeen tuotavista erikoishedelmistä, marjoista ja erikoiskasviksista ruokalajeja tai lisäkkeitä. Hänen on osattava varastoida ja käsitellä niitä oikein.

Opiskelijan on osattava myydä ja tarjoilla erikoisruokalajeja oikein sekä esitellä ja myydä niille sopivia juomia.

- s Keskeinen sisältö on erikoisruokalajien suunnittelu, valmistus, myynti ja tarjoilu.

Opiskelijan on osattava ohjeen mukaan liekittää, paloitella, annostella tai viimeistellä ruokalajeja ravintolasalissa asiakkaan pöydän vieressä. Hänen on osattava työskennellessään ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset toiveet. Hänen on suoriuduttava työskentelystä asiakkaiden edessä turvallisesti, siististi, tyylikkäästi ja joutuisasti.

- s Keskeinen sisältö on ruokien valmistus ja viimeistely salissa.

Opiskelijan on osattava valita sopivia viinejä toimipaikkansa viinilistalle ja ottaa valinnoissaan huomioon ravintolan liikeidea ja ruokalistojen tuotevalikoima. Hänen on tunnettava viinin ja ruoan yhdistämisen periaatteet. Hänen on pystyttävä aistinvaraisesti arvioiden erittelemään viinien ominaisuuksia ja laatua sekä kertomaan viineistä asiakkaille sopivilla viinikielen imaisuuilla. Hänen on osattava tunnistaa laadukkaan viinin ominaisuudet. Hänen on osattava käyttää viinietoutta viinien myyminen edistämässä ja tarjoilussa.

- s Keskeinen sisältö on viinien valinta ja aistinvarainen arviointi.

Opiskelijan on osattava hankkia ravintolan toimintaohjeiden mukaan viinejä ja muita alkoholijuomia. Sitä varten hänen on tunnettava alkoholijuomien hankintaan liittyvä lainsäädäntö sekä viinien ja muiden alkoholijuomien hankintapaikat, agentuuriliikkeiden juomien toimitustavat ja paikat sekä oman maahantuonnin periaatteet. Hänen on tiedettävä, miten erityyppisten viinien maut reagoivat eri ruoka-aineiden kanssa.

- s Keskeinen sisältö on viinien ja muiden alkoholijuomien hankinta.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava määritellä erikoisruokalaji
- osattava ohjauksessa valmistaa ja tarjoilla liikeideaan sopivia erikoisruokalajeja
- tiedettävä tavallisimpia suomalaisia kausiruokalajeja, osattava esikäsitellä niiden raaka-aineita taloudellisesti ja ohjauksessa valmistaa sekä myydä ja tarjoilla niitä
- osattava esikäsitellä Pohjois-Euroopassa käytettäviä kaloja ja valita niille sopivia valmistusmenetelmiä ja ohjeen mukaan valmistaa ja tarjoilla niitä
- osattava esikäsitellä ja ohjattuna valmistaa useimpia Pohjois-Euroopassa käytettäviä nilviäisiä ja äyriäisiä ja tunnettava niiden erikoisruokailuvälineet ja kattaukset
- osattava avustaa salissa asiakkaan pöydän ääressä tapahtuvassa ruoanvalmistuksessa, liekityksessä, paloittelussa, annostelussa ja tarjoilussa
- osattava varastoida ja esikäsitellä erikoishedelmiä, tuontimarjoja ja -kasviksia, tunnettava niiden tavanomaiset käyttötarkoitukset ja osattava ohjeen mukaan valmistaa niistä tyyppillisiä ruokalajeja
- osattava tarjoilla erikoisraaka-aineista valmistetut ruokalajit oikein tutussa tilanteessa
- osattava käyttää tavallisimpia viinikielen ilmaisuja ja esitellä asiakkaalle ruokalajeihin sopivia viinejä
- tunnettava itselleen tutun ravintolan viinit ja osattava suositella niitä ravintolassa tarjottaville ruoille
- osattava tarjoilla viinit oikein
- tiedettävä alkoholijuomien ja viinien hankintaväylät ja hankintaan liittyvä lainsäädäntö
- osattava valita ravintolan tuotevalikoimaan perusviinejä ohjeiden mukaisesti
- tunnettava itselleen tutun toimipaikan hankintapaikka ja osattava opastettuna hankkia toimipaikkaan alkoholijuomia.

3.2.11 MYYNTI- JA KONGRESSIPALVELUT, 10 OV

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava hoitaa asiakkaan kanssa hotelli-, ravintola- ja kokouspalveluja koskevat myyntineuvottelut niin, että asiakkaan erilaiset toivomukset tulevat huomioiduiksi. Hänen on osattava hoitaa hotellin ja ravintolan esittelytilaisuus erilaisille asiakasryhmille. Hänen on osattava toimia aktiivisena myyjänä tarjoamalla asiakkaalle vaihtoehtoja yrityksen tuotteista ja siten helpottaa asiakkaan ostopäätöksen tekoa. Hänen on osattava kysyä asiakkaalta tilaisuuteen liittyvät yksityiskohdat ja asiakkaan yhteystiedot. Hänen on osattava ottaa huomioon erilaisiin tilaisuuksiin liittyvien tuotteiden tuotannolliset, toteutukselliset ja kannattavuuden asettamat rajoitukset.

- s Keskeinen sisältö on hotelli-, ravintola- ja kokouspalvelujen myyntineuvottelu.

Opiskelijan on osattava laatia asiakkaalle varausneuvottelun mukainen kirjallinen tarjous ja vahvistus. Hänen on osattava hinnoitella tuotteet ja palvelut yrityksen käytännön mukaisesti. Hänen on osattava käyttää apunaan nykyaikaisia tiedonsiirtotapoja. Hänen on osattava käyttää varausneuvotteluissa luontevasti toimitusehtoja, yleisiä ryhmävaraus-ehtoja ja maksuehtoja, jotka perustuvat alan kattojärjestöjen sopimukseen tai suosituksiin ja ketjun tai hotelliyrityksen ohjeisiin. Hänen on tunnettava paikallisen matkailuelinkeinon tarjoamat ohjelmalvelut sekä osattava tarvittaessa liittää ja suositella niitä asiakkaan tilaisuuksiin.

- s Keskeinen sisältö on varausneuvottelu.

Opiskelijan on osattava pitää aktiivisesti yhteyttä asiakkaisiin, tarkkailla varaustilannetta sekä seurata ja ennakoida tilaisuuteen valmistautumista yhteistyössä hotellin muiden osastojen kanssa. Hänen on tunnettava matkailualan varaus- ja markkinointiorganisaatiot ja niiden toiminta. Hänen on osattava laatia yksiselitteinen ja tarkka tilausmääräys sekä jakaa se tiedoksi kaikille osastoille, joita on tulevasta tilauksesta informoitava. Hänen on osattava tiedottaa muutoksista ja tarkennuksista. Hänen on tiedettävä roolinsa tilaisuuden sujuvuuden ja toivomusten mukaisen tilauksen toteutumisen varmistajana.

- s Keskeinen sisältö on tilausmääräyksen hoitaminen ja varaustilanteen seuranta.

Opiskelijan on osattava ottaa asiakkaalta palautetta ja käsitellä sitä asianmukaisesti tilaisuuden jälkihoidossa ja tuotekehittelyssä. Hänen on osattava hyödyntää asiakasrekisteriä ja tunnettava yrityksen arkistointikäytännöt.

- s Keskeinen sisältö on palautteen käsittely ja asiakkaan jälkihoito.

Opiskelijan on kyettävä neuvottelemaan asiakkaiden kanssa asiantuntevasti. Sitä varten hänen on tiedettävä kokous- ja kongressiorganisaatioiden toiminta ja tausta sekä tunnettava kongressimatkailun merkitys Suomen matkailuelinkeinolle ja Suomen kongressitarjonta, kilpailutekijät ja -kilpailutilanne. Hänen on tunnettava Suomen kongressimatkailun varaus- ja markkinointiorganisaatiot. Hänen on tunnettava erityyppisistä kokoustilaisuuksista käytettävät tunnusomaiset nimet.

- s Keskeinen sisältö on neuvottelu asiakkaiden kanssa ja kokous- ja kongressimatkailun tunteminen.

Opiskelijan on osattava toimia asiakaspalvelutehtävissä kokousosastolla ystävällisesti, joustavasti ja tehokkaasti. Hänen on tunnettava kokous- ja kongressipalvelujen keskeisimmät käsitteet sekä tärkeimmät kokoustilatyypit, pöytämuodot, niiden muuntelumahdollisuudet ja kokousvälineet ja -varusteet. Hänen on ymmärrettävä erilaisten tilojen käyttötarkoitukset ja soveltuminen erityyppisiin tilaisuuksiin. Hänen on osattava soveltaa yleisimpiä kokouksiin liittyviä hinnoitteluperiaatteita. Hänen on tunnettava alueen ohjelma-, retki-, kulttuuri- ja elämystarjonta ja osattava etsiä niistä tietoa. Hänen on pystyttävä tunnistamaan hyvän kokousjärjestäjän laatutekijöitä ja tiedettävä turvallisuustekijät. Hänen on osattava käyttää työssään ympäristöystävällisiä toimintatapoja. Hänen on tunnettava paikalliset liikenneyhteydet ja osattava opastaa asiakasta niiden käytössä. Hänen on tiedettävä kansainvälisen kongressin järjestämiseen ja palveluun liittyvät laatu- ja turvallisuustekijät.

- s Keskeinen sisältö on kokoustilojen ja -välineiden, ohjelmapalvelujen sekä laatu- ja turvallisuustekijöiden tunteminen.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava hoitaa myyntineuvottelu
- osattava ohjeen mukaan laatia kirjallinen varausvahvistus tai tarjous
- osattava ohjeen mukaan tarkkailla varaustilannetta
- osattava ohjeen mukaan laatia tilausmääräys
- osattava ottaa vastaan palautetta
- tunnettava keskeisimmät kokous- ja kongressipalvelun käsitteet ja organisaatiot
- tunnettava paikalliset ohjelmapalvelut.

3.2.12 LAIVATALOUSPALVELUT, 10 OV

Opintokokonaisuus sisältää laivataloushenkilöstöltä vaadittavan hätätilanteiden ja terveydenhuollon peruskoulutuksen, joka perustuu aluksen miehityksestä, laivaväen pätevyydestä ja vahdinpidosta annettuun asetukseen (As 1256/97, 45§ ja 47§).

Tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso

Opiskelijan on osattava huolehtia miehistön ruokailusta sekä ruokailu-, keittiö- ja asuintilojen siisteydestä ja puhtaudesta laivalla. Sitä varten hänen on tunnettava alustyyppit ja niiden toimintaorganisaatiot. Hänen on osattava työskennellä laivan erikoisoloissa merenkulun toimintakulttuurin mukaan, ja hänen on noudatettava laivan työaikoja. Hänen on tunnettava kansainvälisiä ja merimiesruokakulttuureja. Hänen on osattava toimia laivan muonittamiseen ja verovapaiden tuotteiden ostoon, myyntiin ja varastointiin liittyvien kansainvälisten tulli- ja terveysviranomaisten määräysten mukaan. Hänen on osattava toimia laiva-yhteisössä aluksen turvallisuusmääräyksiä noudattaen.

- s Keskeinen sisältö on merenkulkuun perehtyminen ja ruoanvalmistuksen, puhtaanapidon ja varastoinnin soveltaminen laivaolosuhteisiin.

Opiskelijan on osattava toimia matkustajien turvallisuuteen liittyvien kansainvälisten säädösten (SOLAS ja STCW 95) mukaan. Hänen on osattava toimia matkustajien, työtoverien ja omaan turvallisuuteensa liittyvissä, ennalta odottamattomissa tilanteissa ro-ro- ja matkustaja-aluksilla.

Hänen on osattava paikallistaa pelastautumisvälineet ja -laitteet sekä palonsammutusvälineet ja käyttää niitä vaaratilanteissa. Hänen on tiedettävä aluksen hätätilanneohjeet, tunnettava hälytyskäsikirjan sisältö ja tunnistettava aluksen hälytysmerkit sekä osattava toimia niiden vaatimusten mukaisesti.

- s Keskeinen sisältö on turvallinen työskenteleminen merioloissa, matkustajaturvallisuudesta huolehtiminen ja alusten hätätilanne- ja turvallisuustoimintojen mukaan toimiminen.

Opiskelijalla on oltava sellainen kielitaito, että hätätilanneohjeiden antaminen ja matkustajien opastaminen Suomen tai ulkomaiden välisessä liikenteessä voi tapahtua suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi sekä mahdollisuuksien mukaan määrämaan kielellä.

- s Keskeinen sisältö on merenkulun suomen, englannin ja ruotsin kielen osaaminen.

Hätätilanteiden ja terveydenhuollon peruskoulutuksen tavoitteet ja keskeiset sisällöt, kiitettävä taso ja arviointi määräytyvät hätätilanteessa toimimisen STCW 95 -yleissopimuksen koodin (A-VI / 1-1, 1-2, 1-3 ja 1-4 sekä A-VI / 2-1) osaamisvaatimusten mukaan.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on

- osattava toimia laivan toimintakulttuurin mukaan ja tunnettava alustyytit
- osattava hoitaa toisen apuna laivan miehistön muonittaminen
- osattava hoitaa toisen apuna muonittamiseen liittyvät kansainväliset tulliasiakirjat
- osattava toimia muonittamiseen ja verovapaiden tuotteiden ostoon, myyntiin ja varastointiin liittyvien terveystieteiden mukaan
- osattava puhdistaa laivan ruokailu-, keittiö- ja asuintilat sekä osattava käyttää siivouskemikaaleja turvallisesti
- noudatettava sovittuja työ- ja lepoaikoja laivalla
- osattava valmistautua merenkäyntiin ja noudatettava työturvallisuusohjeita
- osattava liikkua matkustaja- ja ro-ro-alusten tiloissa ja osattava ohjata yksinkertaisilla ohjeilla matkustajia suomen, englannin ja ruotsin kielellä

- tiedettävä alusta mahdollisesti kohtaavat tavallisimmat vaaratilanteet, kuten merenkäynti, tulipalo ja haveri
- tiedettävä aluksella käytettävä tavanomainen pelastusvälineistö ja osattava käyttää aluksen pelastusvälineistöä
- osattava toimia harjoituksissa ja todellisessa hätätilanteessa alusta jätettäessä, oltaessa veden varassa tai pelastuslautoilla ja -veneissä
- tiedettävä palonsammutusorganisaatio, hälytyskaavion palonsammutuslaitteiston merkit, laitteistosijoittelu, palon syttymisen syyt ja paloluokittelu sekä palon- ja savunilmaisimien sijainti
- tunnettava palavat materiaalit ja palon aiheuttamat vaarat sekä tiedettävä, miten palo leviää
- tiedettävä palon syttymisen ja leviämisen estämisperiaatteet
- osattava suorittaa toimenpiteet aluksella palon syttyessä
- osattava käyttää hätäpoistumisteitä
- osattava käyttää sammutusaineita
- osattava käyttää aluspalojen sammutuksessa käytettävää välineistöä
- osattava antaa välitön ensiapu onnettomuustilanteissa
- osattava onnettomuustilanteissa arvioida annettavan ensiavun tarve ja ensiavun antamisesta omalle turvallisuudelle aiheutuvat vaarat.

3.2.13 MUUT VALINNAISET OPINNOT, 10 OV

Koulutuksen järjestäjän hyväksymässä opetussuunnitelmassa ammatillisiin opintoihin voi sisältyä valinnaisina opintoina kohdissa 3.2.7–3.2.12 mainittujen opintokokonaisuuksien tilalla työelämän alueellisten tai paikallisten tarpeiden mukaisia opintoja, muita ammatillisia opintoja syventäviä tai laajentavia opintoja, yhteisiä opintoja tai lukio-opintoja.

Tässä tarkoitettujen opintojen laajuus voi tutkinnossa olla enintään 10 opintoviikkoa.

3.3 VAPAASTI VALITTAVIEN OPINTOJEN TAVOITTEET, KESKEISET SISÄLLÖT JA ARVIOINTI

Opiskelijan tulee sisällyttää opintoihinsa 10 opintoviikkoa vapaasti valittavia opintoja, joiden tavoitteista, keskeisistä sisällöistä ja arvioinnista tulee tehdä opiskelijalle henkilökohtainen opiskelusuunnitelma. Vapaasti valittavat opinnot voivat olla oman koulutusalan tai muiden alojen ammatillisia tai yhteisiä opintoja, jatko-opintoihin tai ylioppilastutkinnon suorittamiseen valmentavia opintoja, työkokemusta tai ohjattuja harrastuksia, jotka tukevat koulutuksen yleisiä ja ammatillisia tavoitteita sekä opiskelijan persoonallisuuden kasvua.

3.4 OPINTO-OHJAUKSEN TAVOITTEET

Opinto-ohjausta tulee sisällyttää vähintään 1,5 opintoviikkoa opiskelijan opintoihin. Näiden opintojen tavoitteena tulee olla, että opiskelija osaa toimia oppilaitosyhteisössään ja suunnitella opintonsa ja sitoutua opiskeluun, jolloin hänen on tiedettävä tutkintoon sisältyvät opinnot ja valinnaisuus. Opiskelijan on osattava seurata opintosuoritusten kertymistä ja hakea tukea opintojensa suunnittelulle. Hänen tulee osata hakea tukea mahdollisissa opiskeluun liittyvissä vaikeuksissa sekä työtä tai opiskelupaikkaa myös ulkomailta.

3.5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA ARVIOINTI

Opintoihin sisältyy opinnäytetyö, jonka laajuus on vähintään kaksi opintoviikkoa. Opiskelijan on osattava laatia opinnäytetyö, joka voi olla joko opintoja kokoava tai tutkinnon jonkin osa-alueen erityisosaamista osoittava tehtäväkokonaisuus, kuten kirjallinen työ, multimedia- tai hypermedia-työ, selvitys, projektityö tai tuote, ja joka toteuttaa tutkinnon tavoitteita.

Opiskelijan on osattava suunnitella opinnäytetyönsä oman kiinnostuksensa ja ammatillisen suuntautumisensa mukaisesti. Opinnäytetyötä tehdessään hänen on osattava työskennellä omatoimisesti, johdonmukaisesti ja järjestelmällisesti. Hänen on osattava etsiä opinnäytetyössä tarvittavaa tietoa eri lähteistä ja suhtautua tietoon kriittisesti. Hänen on osattava yhdistellä tutkinnon eri osa-alueiden osaamista ja käyttää tarkoituksenmukaisia työskentelymenetelmiä. Hänen on osattava itsenäisesti ratkaista opinnäytetyöhönsä liittyviä ongelmia ja arvioida opinnäytetyön etenemistä ja sen tuloksia. Hänen on osattava esitellä opinnäytetyönsä kirjallisesti ja suullisesti.

Arviointi, tyydyttävä (T1)

Opiskelijan on osattava

- laatia ohjauksessa opintoja kokoava tai tutkinnon jonkin osa-alueen erityisosaamista osoittava tehtäväkokonaisuus
- suunnitella ohjauksessa opinnäytetyönsä
- hankkia ohjauksessa tietoa keskeisistä lähteistä
- valita ohjauksessa tarkoituksenmukaiset työskentelymenetelmät opinnäytetyöhönsä
- pyytää tarvittaessa apua opinnäytetyön laadinnassa esiintyvien ongelmien ratkaisemiseen
- arvioida opinnäytetyönsä onnistumista
- esitellä opinnäytetyönsä.

4

OPISKELIJAN ARVIOINTI

4.1 ARVIOINNIN TEHTÄVÄT JA TOTEUTTAMINEN

1. ARVIOINNIN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/98, 25 §) on säädetty, arvioinnin tulee tukea opiskelijan myönteisen minäkuvan kehittymistä ja kasvua ammatti-ihmisenä. Arvioinnin on perustuttava opiskelijan omaan itsearviointiin sekä opiskelijan ja opettajien väliseen arviointikeskusteluun, johon työssäoppimisen ajalla myös työpaikka-ohjaajat osallistuvat.

Arvioinnin tulee opiskelijan ohjauksen lisäksi tuottaa tietoa opiskelijoiden osaamisesta opettajille, työnantajille ja jatko-opintoihin pyrkimistä varten.

2. ARVIOINNIN TOTEUTTAMINEN

Sen lisäksi, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/98, 10 §, 11 §) on säädetty, opiskelijan arvioinnin tulee olla laadullista eli opiskelijan osaamista on verrattava opintokokonaisuuksien tavoitteisiin ja niiden pohjalta laadittuihin arvioinnin kriteereihin. Opintojaksojen arvioinnilla tulee tukea opiskelijaa opintokokonaisuuksien tavoitteiden saavuttamiseksi. Opintokokonaisuuden arvosanaa annettaessa on painotettava loppuvaiheen osaamista. Osaaminen tulee todentaa näytöillä. Opintojaksojen arviointituloksia ei voida mekaanisesti laskea yhteen eikä jakaa tai painottaa.

Arviointimenetelmät tulee valita siten, että ne mittaavat asetettujen tavoitteiden saavuttamista, soveltuvat käytettyihin opiskelumenetelmiin ja tukevat opiskelijan oppimista. Koska opiskelijat osaavat ilmaista osaamisensa eri tavoin, heillä on oltava mahdollisuus näyttää osaamisensa muutenkin kuin kirjallisesti. Erityisesti vamman, sairauden ja niihin rinnastettavien oppimisvaikeuksien, kuten lukemis- ja kirjoittamis-häiriön, ollessa kyseessä on käytettävä kullekin opiskelijalle parhaiten soveltuvaa arviointimenetelmää.

Kaikille opiskelijoille ja kaikille arviointiin osallistuville on tiedotettava ennen opintojen alkamista arvioinnin periaatteista ja niiden sovel-

tamisesta, kuten arvioinnin tehtävistä, arvioinnin kohteista, arvosanan muodostumisesta, arvosana-asteikosta ja vaatimustasoista, arvosanan uusimisesta ja opintojen etenemisen edellyttävistä opinnoista, työssäoppimisen arvioinnista, arvioinnin oikaisemisesta, hyväksiluettujen opintojen arvioinnista, arvosanojen dokumentoinnista sekä opintokortin ja tutkintotodistuksen sisällöstä.

3. ARVOSANAN ANTAMINEN

Sen lisäksi, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/98, 10 §) on säädetty, arvosanat on annettava kaikista opetussuunnitelman perusteiden mukaisista opintokokonaisuuksista, myös ammatillisiin opintoihin kuuluvista muista valinnaisista opinnoista.

Kun opiskelija on opiskellut lain 630/98 12 §:n mukaisesti, kyseisten opintojen kohdalle merkitään tutkintotodistukseen viite ja alalaitaan merkintä: toteutettu lain 630/98 6 12 §:n mukaisesti.

Mikäli yhteisiä opintoja on lisäksi opiskeltu vapaasti valittavien opintojen yhteydessä, ne voidaan yhdistää yhteisten opintojen arviointiin. Tällöin yhteisten opintojen laajuus ylittää 20 ov. Vapaasti valittavien opintojen yhteyteen tulee maininta opinnoista ja alaviite: suoritettu yhteisten opintojen yhteydessä.

Valtioneuvoston päättämistä yhteisistä opinnoista (20 ov) on annettava erilliset arvosanat. Ammatillisiin opintokokonaisuuksiin sisältyvät yhteiset opinnot on arvioitava ammatillisten opintokokonaisuuksien osana. Opiskelijalle annettavassa opintokortissa nämä opinnot on eriteltävä hyväksilukemista ja jatko-opintoja varten.

Opintokokonaisuuden osa on voitava hyväksyä suoritetuksi tai lukea hyväksi myös ilman arvosanaa. Tällöin on varmistuttava, että opiskelijalle pystytään antamaan opintokokonaisuudesta arvosana tutkintotodistukseen. Opinnäytetyö on arvioitava niiden opintokokonaisuuksien osana, joihin se sisältyy. Opinnäytetyöstä on annettava myös erillinen arvosana, ja se on merkittävä tutkintotodistukseen.

Työssäoppimisen aikana osoitettu osaaminen on arvioitava niiden ammatillisten opintokokonaisuuksien osana, joihin työssäoppiminen sisältyy. Tutkintotodistukseen on merkittävä erikseen näkyviin työssäoppimisen laajuus, mutta erillistä arvosanaa ei merkitä.

4. HYVÄKSILUKEMINEN

Sen lisäksi, mitä laissa ja asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/98, 30 §, A 811/98, 13 §) on säädetty, tulee opintojen hyväksilukemisella välttää opintojen päällekkäisyyttä ja lyhentää opiskeluaikaa. Siirryttäessä tutkinnosta toiseen tai lukiosta toisen asteen ammatilliseen

koulutukseen on luettava hyväksi vähintään suoritettut yhteiset opinnot ja vapaasti valittavat opinnot. Lukion koko oppimäärästä luetaan hyväksi vähintään yhteiset opinnot ja vapaasti valittavat opinnot.

Kesätyö ja ennalta hankittu työkokemus tulee hyväksilukea, mikäli näin hankittu osaaminen todetaan opetussuunnitelman tavoitteiden mukaiseksi.

Oppilaitoksessa on verrattava, että opinnot ovat tavoitteiltaan ja keskeisiltä sisällöiltään opetussuunnitelman mukaisia. Tarvittaessa on todettava osaamisen vastaavuus erilaisilla näytöillä. Hyväksilukemista on edistettävä kehittämällä erilaisia sitä helpottavia arviointimuotoja.

Kun opiskelijan hyväksiluettavat aikaisemmat opinnot tai toisessa oppilaitoksessa samanaikaisesti suoritettut opinnot korvaavat koko opintokokonaisuuden, arvosana on siirrettävä todistukseen. Jos arvosanaasteikko eroaa, on käytettävä luvussa 4.3 olevaa arvosanojen muunto-kaavaa. Todistukseen on lisättävä viitteeksi arvioinnin antaneen oppilaitoksen nimi. Jos muualla suoritetuista opinnoista ei ole arvosanaa, tulee järjestää arviointi.

5. OPINTOJEN UUSIMINEN

Opintojen uusimisesta on voimassa, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A811/98, 12 §) on säädetty.

6. ARVIOINNIN OIKAISEMINEN

Arvioinnin oikaisemisesta on voimassa, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/98, 15 §) on säädetty.

4.2 ARVIOINNIN KOHTEET JA ARVIOINTIKRITEERIT

Arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit on johdettava opetussuunnitelman ja tutkinnon perusteissa esitetystä tavoitteista. Arvioinnin on kohdistuttava yhteisiin painotuksiin ja kaikille yhteiseen ydinosaamiseen, työmenetelmien, välineiden, materiaalin ja työprosessin, työturvallisuuden sekä työn perustana olevan tiedon hallintaan.

Oppilaitoksessa tulee määritellä opintokokonaisuuksien arviointikriteerit seuraavassa määriteltyjen tyydyttävän, hyvän ja kiitettävän osaamisen tasojen pohjalta.

Tyydyttävä:

Opiskelijan on pystyttävä työllistymään tutkintoa vastaavalle ammattialalle ja koulutusohjelman mukaisiin tehtäviin joistakin työtaitojen ja

tiedollisen osaamisen puutteista huolimatta. Opiskelijan on osattava käyttää tavallisimpia työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja sekä osattava hotelli- ja ravintola-alan perustehtävät. Opiskelijan on osattava toimia tutussa ympäristössä ja tutuissa vuorovaikutustilanteissa. Hänen on osattava käyttää omaksumiaan taitoja ja työn perustana olevaa tietoa harjoitelluissa, usein toistuvissa tilanteissa. Hänen on osattava ohjattuna etsiä työhönsä liittyvää tietoa sekä esittää se ymmärrettävästi suullisesti tai kirjallisesti. Hänen tulee tehdä annetut tehtävät ja osata arvioida itseään ja työnsä onnistumista. Hänen tulee noudattaa työaikoja, työturvallisuusohjeita, muita sopimuksia ja ohjeita sekä neuvotella poikkeamista.

Hyvä:

Opiskelijan on osattava käyttää hotelli- ja ravintola-alan työmenetelmiä, työvälineitä ja materiaaleja. Hänen on osattava alansa keskeiset työtehtävät. Opiskelijan on osattava toimia erilaisissa tilanteissa ja ryhmässä sekä käyttää omaksumiaan taitoja ja työn perustana olevaa tietoa uusissa tilanteissa. Hänen on osattava luokitella, vertailla ja jäsentää hankkimaansa tietoa sekä muokata sitä käyttökelpoiseksi. Opiskelijan on osattava hahmottaa työnsä kokonaisuutena. Hänen on osattava ottaa huomioon työpaikkansa erityistarpeita. Opiskelijan on osattava soveltaa sääntöjä ja ohjeita erilaisissa tilanteissa ja noudattaa työturvallisuusohjeita. Opiskelijan on tehtävä annetut tehtävät omatoimisesti ja arvioitava itseään ja työtään monipuolisesti. Hänen on osattava arvioida tiedon oikeellisuutta ja luotettavuutta.

Kiitettävä:

Opiskelijan on osattava tietoisesti valita työhönsä sopivimmat työmenetelmät, työvälineet ja materiaalit ja käyttää menetelmiä ja välineitä oikein. Hänen on osattava arvioida ja kehittää työskentelytapojaan. Hänen on osattava toimia aktiivisesti ja kannustavasti erilaisissa tilanteissa, ryhmissä ja sidosryhmien kanssa. Hänen on osattava löytää uusia ratkaisuja ja osata ratkaista ristiriitatilanteita. Opiskelijan on osattava tehdä omatoimisesti muitakin kuin annettuja tehtäviä. Hänen on osattava kehittää omaa työtään ja työympäristöään, työturvallisuutta sekä kehittää ja arvioida itseään monipuolisesti voidakseen toimia muuttuvissa oloissa. Opiskelijan on osattava arvioida hankkimansa tiedon oikeellisuutta ja luotettavuutta. Hänen on osattava luokitella, vertailla ja jäsentää hankkimaansa tietoa sekä muokata sitä käyttökelpoiseksi ja tehdä johtopäätöksiä. Hänen on osattava asettaa asioita tärkeysjärjestykseen, tehdä suunnitelmia ja pohtia erilaisten vaihtoehtojen vaikutuksia, niin että hän osaa valita niistä kulloinkin sopivimman. Opiskelijan on osattava toiminnassaan ottaa huomioon työpaikan erityistarpeita. Hänen on osattava hahmottaa työnsä osaksi työpaikkansa ja sen koko toimintaympäristön toimintaa.

4.3 ARVOSANA-ASTEIKKO JA ARVOSANOJEN MUUNTAMINEN

1. ARVOSANA-ASTEIKKO

Arvosana-asteikosta on voimassa, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/98, 10 §) on säädetty.

2. ARVOSANOJEN MUUNTAMINEN

Opiskelijaa tulee arvioida sen oppilaitoksen arviointikäytännön mukaan, missä hän kulloinkin suorittaa opintokokonaisuuksia tai sen osia. Jos eri oppilaitosten arvosana-asteikot eroavat toisistaan, hyväksilukevan oppilaitoksen on muunnettava arvosanat ja määriteltävä vastaavuus opiskelijan eduksi. Arvosanat tulee muuntaa seuraavasti:

| Lukion arvosana-asteikko (5–10) | | Ammatillisen oppilaitoksen arvosana-asteikko (1–5) | | Asteikko (1–3) |
|---------------------------------|----|--|---|----------------|
| erinomainen | 10 | kiitettävä | 5 | 3 |
| kiitettävä | 9 | kiitettävä | 5 | 3 |
| hyvä | 8 | hyvä | 4 | 2 |
| tydyttävä | 7 | hyvä | 3 | 2 |
| kohtalainen | 6 | tydyttävä | 2 | 1 |
| välttävä | 5 | tydyttävä | 1 | 1 |

4.4 NÄYTÖT

Näyttöjä koskevat määräykset annetaan erikseen.

4.5 TODISTUKSET

1. TUTKINTOTODISTUS

Tutkintotodistus on virallinen asiakirja, jonka sisällössä tulee noudattaa opetussuunnitelman tai näyttötutkinnon perusteita. Tutkintotodistuksen antamisesta on voimassa, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/98, 13 §) on säädetty.

Opetussuunnitelman perusteiden mukaan järjestetyssä oppisopimus-koulutuksessa tutkintotodistus on annettava, kun opiskelija on suorittanut hyväksytysti tutkintoon kuuluvat opinnot.

Opetussuunnitelmien perusteiden mukaisesti suoritettussa tutkintotodistuksessa tulee olla seuraavat tiedot:

- koulutuksen järjestäjän/oppilaitoksen nimi
- opiskelijan nimi ja henkilötunnus
- suoritettu tutkinto ja tutkinnon laajuus opintoviikkoina ja vuosina
- suoritettavat opinnot, niiden laajuudet ja arvosanat
- opinnäytetyö, nimi ja arvosana
- työssäoppimisen laajuus
- päiväys ja allekirjoitukset
- koulutuksen järjestäjän/oppilaitoksen leima.

Kääntöpuolelle tai lisälehdelle

- koulutuksen järjestäjän/oppilaitoksen nimi
- opetusministeriön järjestämislupa ja lainsäädäntö, johon koulutus perustuu
- järjestämislupa
- maininta, että koulutus on toteutettu Opetushallituksen päättämien opetussuunnitelman perusteiden mukaisesti
- pohjakoulutusvaatimus ja tutkinnon taso
- koulutuksen tuottama jatko-opintokelpoisuus
- tutkinnon laajuuden, opintovuoden ja opintoviikon määritelmä
- arvosana-asteikko
- tutkinnon taso vastaa EY:n luokituksen tasoa 3 (85/368/ETY)
- ammattien harjoittamisesta johtuvat erityissäännökset (ei koske hotelli- ja ravintola-alan perustutkintoa).

2. TODISTUS

Sen lisäksi, mitä todistuksen antamisesta on asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/98, 13 §) säädetty, opiskelijalle annetaan todistus suoritetuista opinnoista. Siihen merkitään arvosanojen lisäksi myös sellaisiin opintokokonaisuuksiin osallistuminen, joista opiskelija ei ole saanut vielä arvosanaa. Todistukseen kirjataan lisäksi, mitä suorituksia tutkintotodistuksen saaminen opiskelijalta edellyttää.

3. EROTODISTUS

Erotodistuksen antamisesta on voimassa, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A 811/98, 13 §) on säädetty.

4.6 ARVIOINTI ERITYISOPETUKSESSA

Opiskelijan arvioinnissa tulee noudattaa samoja periaatteita kuin muutoinkin. Kun opetussuunnitelman tavoitteita on mukautettu lain 630/98 20 § ja 21 § 2 ja 3 mom perusteella, siitä on tehtävä merkintä todistukseen. Opiskelijan tulee saada tutkintotodistus, vaikka tutkinnon tavoitteita olisikin mukautettu. Mukautetuista tavoitteista on tehtävä alaviitemerkintä tutkintotodistukseen. Arviointi on suoritettava mukautettuihin tavoitteisiin suhteutettuna, jolloin tavoitteille on laadittava arviointikriteerit. Arvosana-asteikon on oltava sama kuin yleensä käytössä oleva. Opiskelijan on tiedettävä, että mukautettujen tavoitteiden mukaan suoritettu koulutus saattaa vaikuttaa jatko-opintoihin pääsyyn ja niissä menestymiseen.

Jos opinnot jäävät olennaisilta osin puutteellisiksi, on tutkintotodistuksen sijasta annettava todistus suoritetuista opinnoista. Sen liitteenä tulee antaa selvitys siitä, mitä opiskelija parhaiten osaa.

4.7 MAAHANMUUTTAJIEN ARVIOINTI

Maahanmuuttajaopiskelijoiden ja muiden eri kieli- ja kulttuuriryhmien opiskelijoiden oppimistulokset tulee arvioida samalla tavalla kuin muidenkin opiskelijoiden. Tietoja ja taitoja tulee arvioida sellaisilla menetelmillä, että kielitaidon mahdollinen puutteellisuus ei vaikuta arvostamaan heikentävästi.

Arvioitaessa opiskelijan osaamista opiskelun alkuvaiheessa tulee näyttöjen yhteydessä tarvittaessa käyttää tulkkia tai järjestää näyttö muulla kuin opetuskielellä.

Jos suomi tai ruotsi ei ole opiskelijan äidinkieli, on hänen opintojaan arvioitava suomi/ruotsi toisena kielenä -tavoitteiden mukaisesti myös siinä tapauksessa, ettei hänelle ole erikseen järjestetty suomi/ruotsi toisena kielenä -opetusta. Mikäli opettaja ja opiskelija yhdessä arvioivat opiskelijan suomen/ruotsin kielen taidon äidinkielen tasoiseksi, osaaminen tulee arvioida äidinkieli, suomen/ruotsin kieli -tavoitteiden mukaan. Tutkintotodistukseen on merkittävä, kumman tavoitteiden mukaisesti suorituksia on arvioitu, kuitenkin asteikolla 1–5.

Jos opiskelija ei ole opiskellut ruotsia/suomea toisena kotimaisena kielenä, todistukseen on merkittävä, mitä hän on sen tilalla opiskellut.

5

MUUT MÄÄRÄYKSET

5.1 OPINTO-OHJAUKSEN JÄRJESTÄMINEN

Opinto-ohjausta tulee sisältyä tutkintoon vähintään 1,5 opintoviikkoa. Lisäksi jokaisella opiskelijalla on oikeus saada henkilökohtaista ja muuta tarpeellista opintojen ohjausta opintojensa ohella riittävästi. Oppilaitoksen tulee huolehtia erityisesti niiden opiskelijoiden ohjauksesta, joilla on opiskeluvaikeuksia (esimerkiksi luki-häiriö), poissaoloja koulutuksesta tai elämänhallintaan liittyviä vaikeuksia.

Opinto-ohjaus tulee toteuttaa siten, että opiskelija

- saa riittävästi tietoa koulutuksestaan ennen sen aloitusta ja sen aikana
- saa tietoa ja kokemusta työelämästä, yrittäjyydestä ja ammateista
- tutustuu ja saa mahdollisuuden kansainvälisiin kontakteihin, opiskeluun ja työhön
- saa tukea opiskeluunsa ja elämäänsä mahdollisesti liittyvissä ongelmissa.

Ammatilliseen koulutukseen valituille opiskelijoille tulee antaa tietoa suoritettavista tutkinnoista, niiden opintojen muodostumisesta ja sisällöistä sekä opinnoista, joita he tarpeidensa mukaan voivat valita muista oppilaitoksista. Opiskelijoita tulee tukea valintojen tekemisessä. Opiskelijoille on laadittava heidän valintojensa mukaan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma. Henkilökohtaisia opiskelusuunnitelmia tehtäessä on otettava erityisesti huomioon ne opiskelijat, joilla on perusopetuksen aikana tai ammatillisen koulutuksen alkaessa opiskeluun tai elämiseen liittyviä vaikeuksia.

Koko henkilöstön tulee osallistua opiskelijoiden ohjaukseen, mutta päävastuu sen suunnittelusta on opinto-ohjaajalla. Opinto-ohjauksen onnistumiseksi tulee tehdä oppilaitoksen sisäistä asiantuntijayhteistyötä, yhteistyötä opiskelijoiden ja heidän kotiensa kanssa, eri oppilaitosten välillä sekä oppilaitosten ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa.

Ammatillisten oppilaitosten tulee kehittää ura- ja rekrytointipalveluaan yhteistyössä työvoimatoimistojen ja elinkeinoelämän kanssa, edistää opiskelijoiden työllistymistä ja jatkokoulutukseen pääsemistä.

Sen lisäksi, mitä asetuksessa ammatillisesta koulutuksesta (A811/98, 5 §) on säädetty, tulee noudattaa työssäoppimisen seuraavia periaatteita:

Työssäoppimisen tulee olla tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua. Työssäoppimisjaksojen tulee olla ammatinhallinnan kannalta riittävän pitkiä ja monipuolisia. Opintojen alussa jaksojen tulee olla lyhyitä, mutta tietojen ja taitojen kartuttua mahdollisimman pitkiä, jotta opiskelija saa tilaisuuden oppia kokonaisuuksia ja ottaa vastuuta työtehtävistään.

Koulutuksen järjestäjän tulee päättää ne periaatteet, joiden mukaan työssäoppiminen järjestetään. Suunnitelma on laadittava yhdessä paikallisten työelämän edustajien kanssa, ja siinä on otettava huomioon alueelliset ja paikalliset työelämän tarpeet ja mahdollisuudet. Oppilaitoksessa tulee päättää, miten työssäoppiminen ja työssäoppimisen tavoitteet sijoitetaan opiskelijan henkilökohtaisessa opiskelusuunnitelmassa tutkinnon kokonaisuuteen. Siinä on osoitettava, miten oppilaitoksessa ja työpaikoilla tapahtuva oppiminen täydentävät toisiaan tutkinnon tavoitteiden saavuttamisessa.

Opiskelijan tulee voida suorittaa osa työssäoppimisesta myös ulkomailla, ja siitä on sovittava etukäteen.

Vain poikkeustapauksessa ja erittäin painavista syistä opiskelija voi suorittaa työssäoppimisen oppilaitoksen harjoitusyrityksessä tai vastaavin järjestelyin.

Oppilaitoksen tulee valmentaa opiskelijaa työpaikkaa varten sekä antaa hänelle mahdollisuuksia työssäoppimisen jaksonkin aikana hankkia opintoihin liittyvää ammattitietoutta. Työpaikalla on kiinnitettävä erityistä huomiota ohjaukseen ja valvontaan sekä palautteen antamiseen.

JÄRJESTÄMINEN

Sen lisäksi mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/98, 16 §) on säädetty, koulutuksen järjestäjän vastuulla on järjestää työssäoppimisen paikka yhdessä opiskelijan kanssa. Koulutuksen järjestäjän ja työnantajan välisessä sopimuksessa sovitaan ammatillisesta koulutuksesta annetun asetuksen (811/98, 5 §) mukaisista asioista.

Työpaikalla tapahtuva koulutus tulee järjestää yleensä siten, että opiskelija ei ole työsuhteessa työnantajaan. Tällöin hän on oikeutettu saamaan opintotuen ja opintososiaaliset etuudet, kuten ruokailun ja mahdollisia matkakustannuskorvauksia. Erikseen niin sovittaessa tulee työssäoppiminen voida toteuttaa myös työsopimussuhteessa.

TYÖTURVALLISUUS

Sen lisäksi, mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/98, 19 §, 28 §) on säädetty, työturvallisuusasioissa on noudatettava seuraavia periaatteita:

Kaikkien osapuolten on sovittava työsuojeluun, tapaturmiin ja vahingonkorvauksiin liittyvistä vastuista ja vakuutuksista. Ennen työn aloittamista työnantajan ja oppilaitoksen on yhdessä varmistettava, että opiskelija on perehtynyt työhön ja osaa noudattaa työsuojeluohjeita.

Työssäoppimisen järjestämistä säätelevät lisäksi mm. laki nuorista työntekijöistä (998/93, muutettu 754/98), asetus nuorten työntekijöiden suojelusta (508/86, muutettu 679/90 ja 1428/93) ja mainittujen säädösten nojalla annetut työministeriön päätökset nuorille sopivista kevyistä töistä (1431/93) ja vaarallisista töistä (1432/93) sekä vahingonkorvauslaki (412/74). Hotelli- ja ravintola-alalla työssäoppimista säätelevät lisäksi alkoholilaki (1143/94) sekä asetus alkoholijuomista ja väkiviinasta (1344/94).

Työssäoppimisen arvioinnista on määrätty luvussa 4.

5.3 AMMATILLISEN ERITYISOPETUKSEN TOTEUTTAMINEN

Koulutuksellisen tasa-arvon toteutumiseksi jokaisella tulee olla erilaisista oppimisedellytyksistä riippumatta yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ammatilliseen koulutukseen sekä sijoittua koulutuksen jälkeen työhön ja yhteiskuntaan täysivaltaisena kansalaisena.

Erityistä tukea tarvitsevien ammatillinen koulutus tulee toteuttaa yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan ensisijaisesti tavallisissa ammatillisissa oppilaitoksissa samoissa ryhmissä muiden kanssa tai erityisryhmissä tai kummissakin. Ammatillisten erityisoppilaitosten tulee huolehtia ensisijaisesti vaikeavammaisten koulutuksesta sekä valmentavasta ja kuntouttavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Lisäksi niiden tulee antaa asiantuntija-apua muille oppilaitoksille. Ammatillista erityisopetusta tulee järjestää myös oppisopimuskoulutuksena.

Vammaisuuden, sairauden, kehityksessä viivästyminen, tunne-elämän häiriön tai muun synn vuoksi tulee erityisiä opetus- tai oppilashuolto- palveluja tarvitsevien opiskelijoiden saada erityisopetusta, jolla on turvattu henkilökohtaisiin edellytyksiin perustuva oppiminen, itsensä kehittäminen ja ihmisenä kasvaminen. Erityisopetukseen tulee liittää tukitoimia ja tarvittaessa kuntoutusta yhteistyössä kuntoutuspalvelujen tuottajien kanssa.

Opetussuunnitelmassa on määriteltävä erityisopetuksen periaatteet: tavoitteet, toteutus, opetusmenetelmät, tuki- ja erityispalvelut, asiantuntijapalvelut, yhteistyötahot ja vastuut. Oppilaitoksen tulee varata erityisopetukseen riittävät voimavarat. Koko oppilaitosyhteisön tulee edistää erityistukea tarvitsevien opiskelijoiden oppimista.

Erityisopetuksen tarve on määriteltävä opetussuunnitelman perusteiden pohjalta jokaiselle opiskelijalle erikseen ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 20 §:n perusteella. Tavoitteiden saavuttamista on tuettava yksilöllisesti suunnitellun ja ohjatun oppimisprosessin sekä erilaisten tukitoimien avulla.

HENKILÖKOHTAINEN OPETUKSEN JÄRJESTÄMISTÄ KOSKEVA SUUNNITELMA

Erityisopetusta tarvitsevalle opiskelijalle on laadittava aina kirjallinen henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma. Suunnitelman tulee sisältää suoritettava tutkinto, opetuksessa noudatettavat opetussuunnitelmien tai näyttötutkinnon perusteet, tutkinnon laajuus, opiskelijalle laadittu henkilökohtainen opetussuunnitelma, opiskelijan saamat palvelu- ja tukitoimet vastuuhenkilöineen sekä erityisopetuksen perusteet. Se tulee laatia opiskelijan, tarvittaessa hänen huoltajansa, aikaisemman koulun edustajien sekä opettajien ja opiskelijahuollon asiantuntijoiden kanssa.

HENKILÖKOHTAINEN OPETUSSUUNNITELMA

Henkilökohtaiseen opetuksen järjestämistä koskevaan suunnitelmaan tulee sisältyä henkilökohtainen opetussuunnitelma, jossa tulee määrittellä opiskelijan yksilölliset oppimisen tavoitteet. Ne perustuvat hänen opiskelemaansa tutkinnon opetussuunnitelman perusteisiin. Ammatillisessa erityisopetuksessa opetus on suunniteltava siten, että opiskelija mahdollisimman suurella määrällä saavuttaa saman pätevyyden kuin muussa ammatillisessa koulutuksessa. Tavoitteita voidaan mukauttaa opiskelijan edellytysten mukaan joko niin, että kaiken opetuksen tavoitteet on mukautettu, tai vain yhden tai useamman opintokokonaisuuden tavoitteet mukautetaan. Opetuksessa tulee tukea opiskelijan vahvoja osaamisalueita, jotta tämä sijoittuisi paremmin työhön. Erityistä huomiota tulee kiinnittää työssä harjaantumiseen työssäoppimisen jakson aikana. Opiskelijalle tulee selvittää, miten hän voi koulutuksen jälkeen saada tarvitsemiaan erityispalveluja.

Opiskelijan edistymistä tulee seurata koulutuksen aikana, ja henkilökohtaisia tavoitteita ja tukitoimia on muutettava tarpeen mukaan. Määräykset erityisopiskelijoiden arvioinnista ovat luvussa 4.

5.4 MAAHANMUUTTAJIEN JA ERI KIELI- JA KULTTUURIRYHMIEN OPETUSJÄRJESTELYT

OPINTOJEN JÄRJESTÄMINEN

Maahanmuuttajaopiskelijoiden ammatillisten tavoitteiden tulee olla samat kuin muidenkin opiskelijoiden.

Oppilaitoksen opiskelijoita, joiden äidinkieli on muu kuin oppilaitoksen opetuskieli, tulee tukea etenkin kielten opinnoissa ja erityisillä opetusjärjestelyillä.

Opetussuunnitelmaan tulee sisältyä maahanmuuttajaopiskelijoiden opetuksen järjestämissuunnitelma. Kun opetussuunnitelman tavoitteita on muutettu lain 630/98 21 §:n mukaan, tulee noudattaa seuraavia periaatteita:

Suomen/ruotsin kielen opinnot on voitava tarvittaessa järjestää suomi/ruotsi toisena kielenä -tavoitteiden mukaisesti (luku 3, kohta 3.1.1.4.2). Suomi/ruotsi toisena kielenä tarkoittaa kieltä, joka on opittu äidinkielen jälkeen suomen-/ruotsinkielisessä ympäristössä.

Muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvan opiskelijan vieraan kielen opinnot voivat olla myös hänen äidinkieltään.

ÄIDINKIELEN OPINNOT

Valtioneuvoston päätöksen (VnP 213/99) mukaan, jos opiskelijan äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi, koulutuksen järjestäjä voi jakaa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 12 § 2 momentissa säädetyt äidinkielen ja toisen kotimaisen kielen pakolliset opinnot säädetyistä poikkeavalla tavalla.

Äidinkielen ja toisen kotimaisen kielen opintoihin varattu resurssi tulee voida joustavasti jakaa mahdollisiin opiskelijan oman äidinkielen opintoihin, suomi/ruotsi toisena kielenä -opintoihin ja toisen kotimaisen kielen opintoihin.

Opiskelijoiden tulee opiskella suomen/ruotsin kieltä joko

- 1) suomi/ruotsi toisena kielenä -opintojen tavoitteiden mukaisesti (luku 3, kohta 3.1.4.2) tai
- 2) äidinkieli, suomi/ruotsi -opintojen tavoitteiden mukaisesti (luku 3, kohta 3.1.1.1), jos suomen/ruotsin kielen taidon arvioidaan olevan äidinkielen tason.

Opiskelijan opiskelusuunnitelma voi koostua molemmista yllä mainituista opinnoista. Hän voi tarvittaessa siirtyä kesken opintojen opiske-

lemaan suomen/ruotsin kieltä äidinkieli, suomi/ruotsi -tavoitteiden mukaisesti.

Lain (L 630, 12 § 3. mom.) mukaan äidinkielenä voidaan opiskelijan valinnan mukaan opettaa myös romanikieltä, viittomakieltä tai muuta opiskelijan äidinkieltä. Yleiset opetussuunnitelman perusteet opiskelijan oman äidinkielen opetukseen ovat luvussa 3, kohta 3.1.1.4.1. Koulutuksen järjestäjän on niiden pohjalta laadittava sovellukset erikseen tarvittaviin kieliin.

Opiskelija voi valita oman äidinkielen opintoihin käytettäväksi äidinkielen (suomi tai ruotsi) opetukseen varattuja opintoviikkoja (4 ov) tai opiskella sitä vieraana kielenä (2 ov) tai vapaasti valittavina opintoina.

Jos opiskelijan oman äidinkielen opetukseen käytetään äidinkielen (suomi tai ruotsi) opintoviikkoja, on opiskelijan opintoihin joka tapauksessa kuuluttava suomen/ruotsin kielen opintoja.

TOISEN KOTIMAISEN KIELEN OPINNOT

Maahanmuuttajaopiskelijoiden toisen kotimaisen kielen (ruotsi tai suomi) opetus järjestetään toisen kotimaisen kielen tavoitteiden mukaisesti opiskelijoiden taso ja tilanne huomioon ottaen.

Toisen kotimaisen kielen opinnot tulee voida korvata äidinkielen ja suomen/ruotsin kielen opinnoilla vieraskielisillä opiskelijoilla (5 ov), luku 3, kohta 3.1.1.4.

5.5 OPPISOPIMUSKOULUTUS

Oppisopimuskoulutuksesta on voimassa mitä laissa ammatillisesta koulutuksesta (L 630/98, 17 §) ja laissa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 17§:n muuttamisesta on säädetty (L 1185/98, 17 §).

Sekä nuorten että aikuisten ammatilliseen perustutkintoon johtava oppisopimuskoulutus voidaan järjestää ammatillisena peruskoulutuksena opetussuunnitelman perusteiden mukaan tai näyttötutkintoon valmistavana oppisopimuskoulutuksena näyttötutkinnon perusteiden mukaan.

Opetussuunnitelman perusteiden mukaan suoritetusta tutkinnosta tutkintotodistuksen antaa koulutuksen järjestäjä ja näyttötutkintona suoritetusta tutkinnosta tutkintotoimikunta.

6

OPETUSSUUNNITELMA

OPETUSSUUNNITELMAN LAADINTA

Lain 630/98 14 §:n mukaan koulutuksen järjestäjän tulee hyväksyä koulutusta varten opetussuunnitelma, jonka tulee perustua tässä asiakirjassa oleviin opetussuunnitelman perusteisiin. Se tulee hyväksyä erikseen suomen-, ruotsin- ja saamenkieliseen opetukseen sekä tarvittaessa muulla kielellä annettavaan opetukseen. Opetussuunnitelma on laadittava siten, että se mahdollistaa opiskelijoiden yksilölliset valinnat.

OIKEUS SAADA RIITTÄVÄÄ OPETUSTA JA OHJAUSTA

Opetussuunnitelmassa on huolehdittava siitä, että opiskelijalla on oikeus saada riittävästi opetusta ja tarvitsemaansa ohjausta koulutuksen järjestämistavasta riippumatta oppilaitoksen jokaisena päivänä. Opiskelijan on saatava riittävästi ohjausta ja tukea myös työssäoppimisen aikana ja erityisesti sen alussa.

Koulutuksen järjestäjän on vastattava myös opiskelijan itsenäisten opintojen etenemisestä siten, että opiskelutehtävät suunnitellaan, opiskelijoiden työskentelyä ohjataan ja tavoitteiden saavuttamista arvioidaan. Itsenäistä opiskelua tulee seurata ja tarvittaessa tulee antaa tukiopetusta. Lähiopetuksen ja opettajan ohjauksen tulee olla keskeistä opintojen alkuvaiheessa. Kun opiskelijan itseohjautuvuus kehittyy opintojen edetessä, itsenäisen opiskelun määrää ja opiskelijan vastuuta työ- ja opiskelutehtävistä tulee lisätä vähitellen, jolloin opettajan tehtävä painottuu suunnitteluun, seurantaan ja arviointiin. Opintojen laajuus ja tavoitteet on määritelty siten, että ne edellyttävät opiskelijalta 40 tunnin työpanosta viikossa. Oppilaitoksen on huolehdittava siitä, että tavoitteet saavutetaan.

OPETUSSUUNNITELMAN SISÄLTÖ

Opetussuunnitelmaan tulee sisällyttää kaikkia koulutusaloja ja tutkin-toja varten yhteinen osa ja tutkinnoittain eriytyvät osat. Yhteisessä osassa määritellään tarvittavin osin kaikille koulutusaloille yhteisten periaatteiden ja menettelytapojen ohella koulutusalaakohtaisesti eriytyvät osat.

Yhteisen osan tulee sisältää

- keskeiset arvot ja toiminnan kehittämisstrategiat ja suunnitelma opetuksen liittyvästä yhteisöllisyyttä vahvistavasta toiminnasta, joka tarjoaa mahdollisuuden arvopohdintaan ja kulttuuriperintöön perehtymiseen
- koulutukselle asetetut tehtävät sekä tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi
- koulutuksen järjestäminen peruskoulutuksena ja näyttötutkintona
- opetuksen järjestäminen (lähi-, etä-, monimuoto-opetus, oppisopimuskoulutus)
- henkilökohtaisten opiskelusuunnitelmien laadintaperiaatteet
- aiempien opintojen hyväksilukemisen periaatteet
- opintojen tarjonta yhteistyössä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa
- opinto-ohjaukseen liittyvien tukipalvelujen järjestäminen
- työssäoppimisen järjestämissuunnitelma
- erityisopetuksen ja siihen liittyvien tukipalvelujen järjestäminen
- maahanmuuttajaopiskelijoiden opetuksen järjestämissuunnitelma
- opiskelijan arvioinnin toteuttamissuunnitelma
- näyttöjen toteuttamissuunnitelma
- henkilöstön ammattitaidon kehittämissuunnitelma; tavoitteet, toteutus ja menetelmät, joilla kehitystä arvioidaan
- yhteisten painotusten, kuten kestävän kehityksen edistäminen, kansainvälisyys, teknologian ja tietotekniikan hyödyntäminen, toteuttamissuunnitelma
- itsearvioinnin toteuttamissuunnitelma.

Tutkinnoittain tulee tehdä suunnitelma

- opintojen järjestämisestä ja jaksotuksesta
- yhteisten opintojen ja ammatillisten opintokokonaisuuksien tarkennetuista tavoitteista, sisällöistä ja arviointikriteereistä sekä opinnoissa etenemisestä
- opintokokonaisuuksien muodostumisesta: opintojaksoista, projekteista ja muista opiskeltavista kokonaisuuksista sekä työssäoppimisesta
- suorituksista, jotka vaaditaan opintokokonaisuuksien arvosanojen saamiseksi
- aiempien opintojen hyväksilukemisen suunnitelma.

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma

- Jotta yksilöllinen valinnaisuus toteutuu, opetussuunnitelman ja opiskelijan valintojen pohjalta laaditaan henkilökohtaiset opiskelusuunnitelmat.



II
OSA

NÄYTTÖTUTKINNON PERUSTEET

1

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1.1 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 yhdenytyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyuden 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 pätevyystyyppitys, 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.

1.2 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 näyttöihin 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.

1.3 AMMATTIT Aidon 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 on mahdollisimman realistinen ja autenttinen. 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 kynnukset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNON MUODOSTUMINEN

2.1 TUTKINNON OSAT

Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon voi suorittaa hotellipalvelun tai ravintolan ruokatuotannon tai ravintolapalvelun osaamisalalla. Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon tutkintotodistuksen saaminen edellyttää tutkintoon kuuluvien osien suorittamista alla olevan kuvion mukaisesti. Tutkintonimikkeitä hotellipalvelun osaamisalalla ovat hotellivirkailija, ravintolan ruokatuotannon osaamisalalla ravintolakokki ja ravintolapalvelun osaamisalalla tarjoilija.

| HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINTO | |
|---|---|
| Pakollinen osa | Hotellin ja ravintolan peruspalvelut |
| Valittava yksi osaamisala pakollisine osineen ja kaksi valinnaista osaa | HOTELLIPALVELUN OSAAMISALA Pakolliset osat Hotelli-, ravintola- ja kokouspalvelut Hotellin vastaanotto- ja kokouspalvelut |
| | RAVINTOLAN RUOKATUOTANNON OSAAMISALA Pakolliset osat Ravintolan keittiötoiminnot Ravintolaruokien valmistus |
| | RAVINTOLAPALVELUN OSAAMISALA Pakolliset osat Hotelli-, ravintola- ja kokouspalvelut Ravintolan salitoiminnot |
| Valinnaiset osa (valittava kaksi) | Juhlapalvelut Kahvila- ja pikaruokapalvelut Henkilöstöravintolatoiminnot Ravintolan erikoisruokatoiminnot Myynti- ja kongressipalvelut Laivatalouspalvelut |

Kuvio 1. Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon muodostuminen

3

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN PERUSTUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

3.1 AMMATTITAITOVAATIMUKSET JA ARVIOINTI

Ammattitaitovaatimukset on ilmaistu tutkinnonosittain kiitettävällä tasolla osassa I, luku 3, kohta 2 (Ammatillisten opintojen ja työssäoppimisen tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arviointi). Samassa yhteydessä on määritetty myös alin hyväksytty suoritus eli tyydyttävään (T1) arvosaan oikeuttava osaaminen.

LIITEOSA

AMMATILLISEN PERUSKOULUTUKSEN OPETUSSUUNNITELMAN PERUSTEIDEN LAADINNAN LÄHTÖKOHDAT

Ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelmajärjestelmä muodostuu tutkintokohtaisista opetussuunnitelman perusteista, opetussuunnitelmasta sekä niiden pohjalta tehtävistä henkilökohtaisista opiskelusuunnitelmista. Uudistuvan koulutuksen ja oppimiskulttuurin taustalla vaikuttavat käsitykset arvoista, ihmisistä, tiedosta ja oppimisesta sekä näkemykset ammattialan, työn ja ammattitaidon kehityksestä.

Tässä liiteosassa tarkastellaan opetussuunnitelman perusteiden laadinnan lähtökohtia: uudistettuja tutkintoja, opetussuunnitelman perusteiden tehtäviä, ammatillisen koulutuksen tehtäviä ja arvolähtökohtia, ihmiskäsitystä, tieto- ja oppimiskäsityksiä sekä käsityksiä työstä ja ammattitaidosta. Lisäksi tämä liiteosa sisältää kunkin alan arvoperustan ja alan kuvauksen, joka on ollut pohjana tutkinnon ja koulutusohjelmien tavoitteiden määrittelylle, opintokokonaisuuksien muodostamiselle ja opintojen tavoitteiden asettamiselle. Lopuksi käsitellään henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laadintaa ja jatko-opintomahdollisuuksia.

1. PERUSTEIDEN LAADINTAA OHJANNEET PERIAATTEET

UUDET TUTKINNOT

Ammatilliset perustutkinnot ovat yhteisiä nuorille ja aikuisille riippumatta siitä, suoritetaanko ne ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (630/98) mukaisesti ammatillisena peruskoulutuksena tai ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain (631/98) mukaisesti näyttötutkintona. Tutkinnon tuottama ammattitaito on suoritustavasta riippumatta yhtäläinen.

Ammatillisten perustutkintojen tehtävänä on tuottaa laaja-alaiset ammatilliset perusvalmiudet alan eri tehtäviin sekä erikoistuneempi osaaminen ja työelämän edellyttämä ammattitaito yhdellä tutkinnon osalla. Opetusministeriön tutkintorakennepäätöksissä (7/011/98, 5/011/99, 1/011/2000) on määritelty tutkinnot, koulutusohjelmat ja tutkintonimikkeet. Ne ovat sitovia, eikä koulutuksen järjestäjä voi poiketa niistä ilman opetusministeriön lupaa.

Kaikkien perustutkintojen laajuus on kolme vuotta (120 opintoviikkoa). Yksi opintoviikko tarkoittaa opiskelijan 40 tunnin työpanosta, ja yksi opintovuosi on 40 opintoviikkoa.

OPETUSSUUNNITELMAN KÄSITE JA TEHTÄVÄT

Opetussuunnitelman perusteet ovat lakiin verrattava normi, jota koulutuksen järjestäjä ei voi millään perusteella jättää noudattamatta. Tällä normilla varmistetaan osaltaan koulutuksellisten perusoikeuksien, tasa-arvon, opetuksellisen yhteneväisyyden ja laadun sekä oikeusturvan toteutuminen ja valtakunnallisesti yhtenevä ammattitaito.

Ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelman perusteiden tehtävänä on välittää koulutuspoliittisia tavoitteita ja osoittaa valtakunnallisesti yhtenevän ammattitaidon, ydintaitojen muun muassa oppimaan oppimisen, sekä kansalaisena toimimisen vaatimukset. Lisäksi perusteet ovat pohjana arvioinnille.

Opetussuunnitelman perusteiden normiosassa on määritelty koulutuksen tehtävä ja tavoitteet sekä tutkinnon ja koulutusohjelmien tavoitteet, tutkinnon muodostuminen, opintojen tavoitteet, keskeiset sisällöt ja arviointi. Lisäksi perusteet sisältävät opiskelija-arviointia, työssäoppimista, opinto-ohjausta, erityisopetusta, maahanmuuttajien koulutusta sekä oppisopimuskoulutusta ja oppilaitoksen opetussuunnitelmaa koskevia määräyksiä.

Valtioneuvoston 25.2.1999 antaman päätöksen (213/99) mukaan ammatillisiin perustutkintoihin sisältyy 90 opintoviikkoa ammatillisia opintoja, joista vähintään 20 opintoviikkoa on toteutettava työssäoppimisena. Ammatillisista opinnoista voidaan opetussuunnitelman perusteissa osoittaa enintään 10 opintoviikkoa vapaasti valittaviin opintoihin. Nämä ammatillisiin opintoihin sisältyvät muut valinnaiset opinnot voivat olla ammatillisia opintoja syventäviä tai laajentavia opintoja, yhteisiä opintoja tai lukio-opintoja.

Yhteisiä opintoja on 20 opintoviikkoa. Muita vapaasti valittavia opintoja on 10 opintoviikkoa. Ne voivat olla oman alan tai muiden alojen ammatillisia opintoja, yhteisiä opintoja, jatko-opintoihin tai ylioppilastutkintoon valmentavia opintoja tai harrastustavoitteisia opintoja. Opintoihin sisältyy 1,5 opintoviikkoa opinto-ohjausta. Tämä opintojen rakenne mahdollistaa opiskelijan valinnan mukaan jopa 100 opintoviikon laajuiset ammatilliset opinnot, joista osa voi olla myös opintoja muilta aloilta. Toisaalta opiskelija voi valita jatko-opintovalmiuksiaan parantavia yhteisiä opintoja jopa 40 opintoviikkoa.

Opetushallitus on laatinut opetussuunnitelman perusteet yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Yhdessä elinkeino- ja työelämän edustajien kanssa on ensin laadittu ammattialakuvaukset, joissa on kuvattu alan toimintaympäristöt, toimintakokonaisuudet, ydintoiminnot ja tehtävät, alan arvolähtökohdat, tulevaisuudennäkymät sekä alalla vaadittava ammattitaito. Koulutuksen järjestäjien ja oppilaitosten tehtävänä on jatkaa yhteistyötä paikallisesti ja alueellisesti.

Ammatilliset opintokokonaisuudet on muodostettu ammattialan kuvauksessa esitettyjen työelämän toimintakokonaisuuksien pohjalta. Opintokokonaisuuksien nimet ovat työelämän toimintaa kuvaavia. Opintokokonaisuuksien tavoitteet on määritelty sellaisena kiitettävän tasoisena osaamisena, jota työelämässä toimiminen ja sen kehittäminen edellyttää. Keskeiset sisällöt on määritelty ydintoimintoina ja tehtävinä, jotka kullakin toiminta-alueella on hallittava. Lisäksi on määritelty tyydyttävä taso eli sellainen osaaminen, joka kaikkien tutkinnon suorittaneiden on työllistyäkseen vähintään saavutettava. Edellä todetuista lähtökohdista oppilaitokset määrittelevät opetussisällöt ja täsmentävät arviointikriteerit.

Yhteiset opinnot on ilmaistu oppiaineina. Niissäkin tavoitteet on määritelty ammattitaitoa tukevana kiitettävän tasoisena osaamisena, keskeiset sisällöt ydintoimintoina ja arviointikriteerit tyydyttävän tasoisena osaamisena.

AMMATILLISEN KOULUTUKSEN TEHTÄVÄ JA ARVOLÄHTÖKOHDAT

Ammatillisen koulutuksen yhteiset tavoitteet korostavat ammatillisen ja persoonallisen kasvun kiinteää yhteyttä. Ammattitaitotavoitteiden rinnalla erityisesti nuorten koulutuksessa on keskeisenä tavoitteena nuoren persoonallisuuden monipuolinen kehitys ja kasvu yhteiskunnan aktiiviseksi ja vastuulliseksi jäseneksi.

Tavoitteena on, että opiskelijoista kasvaa tasapainoisia ja eheitä persoonallisuuksia, jotka ymmärtävät vastuunsa ihmisten välisessä ja ihmisen ja luonnon vuorovaikutuksessa ja jotka huolehtivat kansallisen kulttuurin edistämisestä. Keskeisiä arvolähtökohtia ovat demokratia ja tasa-arvo, kodin ja perheen arvostus, vastuu lähimmäisistä, työn kunnioittaminen, suvaitsevaisuus sekä kansallinen kulttuuriperintö ja kansainvälisyys.

Arvot ilmenevät ja toteutuvat koulun toiminnassa. Oppilaitoksen toimintaa ohjaavien arvojen selkiyttäminen ja niiden ulottaminen käytännön toimintaan on oppilaitosyhteisön yhteinen tehtävä. Koulutuksen yhteisten arvojen lisäksi ammatillisessa koulutuksessa keskeistä on myös eri alojen ammatillisen toiminnan arvot, niiden pohdinta ja sisällyttäminen opetukseen. Yhteiset arvot ja sen päättäminen, miten niihin pyritään, ovat osa oppilaitoksen opetussuunnitelmaa.

IHMISKÄSITYS

Ihmiskäsitys on opetuksen ja kasvatuksen perusta. Opetussuunnitelmatyön lähtökohtana on se, että jokainen ihminen on arvokas ja ainutkertainen. Jokaisella on oikeus ihmisarvoiseen elämään ja ihmisarvoiseen

työhön sekä tasa-arvoisiin mahdollisuuksiin opiskella. Ihmisen perusolemukseen kuuluu pyrkimys hyvään ja itsensä kehittämiseen. Tällainen ihmiskäsitys korostaa opiskelijan roolia aktiivisena toimijana, joka on halukas oppimaan ja kehittymään. Jokainen opiskelija on yksilö, joka haluaa tehdä myös opiskelussaan yksilöllisiä valintoja ja vaikuttaa itse omaan oppimiseensa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita yksin selviytymisen vaatimusta vaan täysimääräistä osallisuutta ja yhteistyötä. Yksilöllisyys on myös erilaisuuden hyväksymistä ja kunnioittamista sekä erilaisten oppijoiden kokemusten ja opiskelutyylien ottamista huomioon. Vastuullinen ihminen pitää huolta myös toisista ja erityisesti heistä, jotka eivät selviydy täysipainoisesti omin voimin.

TIETO- JA OPPIMISKÄSITYS

Opetussuunnitelman perusteiden uudistamisen taustalla vaikuttavat käsitykset tiedosta ja oppimisesta. Ammatillinen osaaminen on ammattiteorian ja käytännön taitojen integroitunut kokonaisuus, joka näkyy sujuvana toimintana, käytännön taitoina ja kykynä ratkaista ongelmia työtilanteissa. Ammatillisessa toiminnassa ilmenevä tieto on monikerroksista. Siihen sisältyy tiedollinen perusta ja harjaantumisen kautta muodostunut käytännön taito. Se on myös “äänetöntä” tietoa, tunteita, kokemuksia ja oivallusta, joiden avulla selvittää joustavasti erilaisista työtilanteista. Osaamiseen liittyviä piirteitä ovat oman osaamisensa arviointitaito, itsenäinen ongelmanratkaisukyky sekä kyky suhtautua tietoon kriittisesti ja oppia jatkuvasti uutta kokemusta hyödyntäen. Ammatissa kehittyminen ja työkäytäntöjen uudistaminen sekä työelämän muuttuvat vaatimukset edellyttävät itsearviointi- ja oppimistaitoja ja halua oppia jatkuvasti lisää, kuten elinikäisen oppimisen periaate vaatii.

Pysyvän, ajattoman tiedon rinnalla on yhä enemmän muuttuvaa tietoa. Uutta tietoa on kyettävä etsimään myös uutta tietotekniikkaa hyödyntäen. Tiedon määrän nopeasti lisääntyessä oppilaitos voi välittää vain osan tiedosta. Tällöin joudutaan tarkkaan harkitsemaan, millä perusteella opiskeltavat sisällöt valitaan ja erotetaan olennaisiin.

Nykyinen oppimiskäsitys korostaa opiskelijan aktiivista roolia oman tieto- ja taitorakenteensa jäsentäjänä, tiedonhankkijana, käsittelijänä ja arvioijana. Oppiminen merkitsee aikaisempien ajatus- ja toimintamallien uudelleenjärjestämistä ja täydentämistä. Opiskelijan tulee voida yhdistää uusi tieto omaan aiempaan tietoonsa. Ymmärrys syntyy, kun opiskelija aktiivisesti valikoi tietoa ja muodostaa oman käsityksensä asiasta. Omalla toiminnallaan opiskelija muovaa oppimisensa lopputulosta. Opiskelija on itse vastuussa oppimisestaan. Syvälinen oppiminen vaatii mahdollisuutta käsitellä oppimiskokemuksia yhdessä kokeneiden työntekijöiden ja opettajien kanssa. Opiskelija, hänen yksilölliset koke-

muksensa ja yksilöllinen opiskelutyylinsä tulee ottaa huomioon ohjauksessa. Yhdessä tekeminen ja yhdessä muiden avulla oppiminen on yhä tärkeämpää, kun työ tehdään entistä useammin erilaisissa tiimeissä.

Ammatin oppiminen on kiinteästi sidoksissa työn sisältöön ja toimintaympäristöön. Opiskelu aidossa työympäristössä edistää tehokkaasti oppimista. Taitojen oppiminen edellyttää, että opiskelijalla on mahdollisuus pureutua työn sisältöön ja ammatilliseen toimintaan, jotta hän voi sisäistää työsuorituksen vaiheet ja harjaantua sujuvaan toimintaan.

KÄSITYKSET TYÖSTÄ JA AMMATTITAITOISTA

Käsitykset työstä ja ammattitaidosta ovat muuttuneet. Ammattitaidolla ymmärretään nykyisin laaja-alaisia työ- ja toimintakokonaisuuksia ja ammattitaito on yhä enemmän moniammatillista. Laaja-alaisen osaamisen rinnalla edellytetään vahvaa erikoisosaamista.

Hyvä ammattitaito ja laaja ammattisivistys merkitsevät sellaisia valmiuksia, joiden avulla opiskelijat pystyvät selviytymään alansa vaihtelevista tehtävistä, kehittämään ammattitaitoaan sekä täydentämään sitä jatkuvasti. Ammattisivistyksessä yhdistyvät vahva ammatillinen osaaminen ja yleissivistys. Se sisältää myös arvo-osaamisen ja sisäistetyn ammattietiikan, jotka auttavat ratkaisemaan toiminnan oikeutusta ammatissa, työelämässä ja yhteiskunnassa. Hyvään ammattitaitoon kuuluvat kädentaidot sekä kyky soveltaa tietoa käytännön tilanteissa. Uudistuva työelämä vaatii vastuullisuuden ohella työhön sitoutumista sekä työ- ja toimintakykyisyyttä. Työ on yhä enemmän tiimityötä ja yhdessä tekemistä, joka vaatii sosiaalista kyvykkyyttä.

Näissä opetussuunnitelman perusteissa ammatillinen osaaminen määritellään työ- ja toimintakokonaisuuksien hallinnaksi. Tämä edellyttää kaikille yhteisten ydintaitojen hallintaa, työn tavoitteiden ja merkityksen ymmärtämistä, työn perustana olevan tiedon hallintaa, työmenetelmien, työvälineiden ja -materiaalien hallintaa, työprosessien hallintaa sekä työn eettistä hallintaa. Opetussuunnitelman perusteissa nämä asiat kuvataan tutkinnon, koulutusohjelmien ja opintokokonaisuuksien tavoitteissa osaamisena. Vastaavasti arviointikriteereissä osoitetaan osaamisen tasovaatimukset.

2. HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN KUVAUS JA ARVOPERUSTA

ALAN KUVAUS

Hotelli- ja ravintola-alalla tuotetaan ja myydään vapaa-aikaan tai työhön liittyviä hotelli-, ravintola-, viihde- ja kokouspalveluja kotimaisille ja ulkomaisille asiakkaille. Palveluilla ylläpidetään ja edistetään ihmis-

ten hyvinvointia ja sosiaalista elämänlaatua. Hotelli- ja ravintola-alalla on yhtymäkohtia matkailu- ja catering-aloihin. Alan hankinta- ja tuotantotoiminnot vaikuttavat erityisesti alkutuotantoon, elintarviketeollisuuteen, kauppaan ja puhdistuspalvelualaan.

1990-luvulla alan yritysten määrä on jatkuvasti kasvanut. Ravintola-palvelujen sisällä asemiaan ovat vahvistaneet erityisesti ruokapainotteiset ravintolat, kahvilapalvelut ja pikaruokaravintolat. Alalle on tyypillistä polarisoituminen suurehkoihin ketjuyrityksiin ja pieniin yksityisiin yrityksiin. Erityisesti kaupunkien kokous- ja liikemieshotelleja on siirtynyt ketjuyrityksille. Yhteistyö maailmanlaajuisten hotelliketjujen kanssa on lisääntymässä, mikä vaikuttaa yritysten toimintakulttuuriin, liikeideaan sekä laatu- ja kannattavuustavoitteisiin.

Suomessa on vajaat 11 000 hotelli- ja ravintola-alan yritystä, joista vajaa 800 on hotelleja ja noin 400 muita majoitusliikkeitä. Lukumäärään sisältyvät lisäksi anniskeluravintolat, keskiolutpaikat sekä kahvilat. Hotelli- ja ravintola-alalla on noin 70 000 työntekijää. Viime aikoina työvoiman määrä on kasvanut.

Matkustaja-aluksissa laivatalous on työnä rinnastettavissa hotelli- ja ravintola-alaan. Laivan taloushenkilöstö vastaa miehistön ja matkustajien ravitsemispalveluista sekä majoitus- ja yleisten tilojen puhtaudesta ja viihtyisyydestä. Laivatalousalaa säätelevät merenkulun kansalliset ja kansainväliset säädökset, jotka edellyttävät koko henkilöstöltä palo- ja pelastautumiskoulutusta.

Hotelli- ja ravintola-ala on työvaltainen ja suhdanneherkkä palveluala, joka on sidoksissa matkailun menestymiseen sekä kotimaisen kysynnän osalta taloudelliseen tilanteeseen. Kausivaihtelut ja kansainväliset häiriöt heijastuvat nopeasti majoituselinkeinoon, ravitsemiselinkeinoon heijastuvat myös muutokset paikallisessa kysynnässä ja kotitalouksien kulutuskäyttäytymisessä. Alan kehitys seuraa kotitalouksien ostovoiman ja kokonaistuotannon kehitystä.

Alan toimintakulttuuri on kansainvälistä, ja kansainvälisyys on useissa alan yrityksissä osa päivittäistä elämää. Sekä hotelli- ja ravintola-alan että laivatalousalan työ on vuorotyötä, ja päivittäinen työaika painottuu usein iltaan ja viikonloppuihin.

ALAN ARVOPERUSTA

Hotelli- ja ravintola-alan palvelujen tuottamisen lähtökohtia ovat asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä toiminnan kannattavuus. Alan arvopäämäärä on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua tarjoamalla myönteisiä elämyksiä, virkistystä sekä viihtyisiä ja turvallinen ympäristö. Palvelujen tavoitteena on tyytyväinen asiakas.

Hotelli- ja ravintola-alan palvelu- ja liiketoiminnassa keskeisiä arvoja ovat asiakaskeskeisyys, toiminnan kannattavuus ja tuloksellisuus, palvelujen ja tuotteiden hyvä hinta-laatusuhde, kansainvälisyys, ympäristön viihtyisyys ja turvallisuus, yrittäjyys ja ammatillisuus, tehokkuus ja ympäristöystävällisyys. Alan menestyksellinen ja eettisesti vastuullinen palvelu- ja liiketoiminta perustuu terveeseen liikeideaan, rehellisyyteen, avoimuuteen, ihmisarvon kunnioittamiseen, tasa-arvoon, suvaitsevaisuuteen, luotettavuuteen sekä sopimusten, säädösten, yhteiskunnallisten velvollisuuksien ja terveen kilpailun periaatteiden noudattamiseen. Työnantajalla ja koko työyhteisöllä on vastuu asiakkaan ja henkilöstön hyvinvoinnista sekä palvelutoiminnan ja ammattitaidon jatkuvasta kehittämisestä. Keskeinen eettinen haaste on kehittää palvelukulttuuria, niin että asiakkaiden tarpeet, toiminnan tuloksellisuus ja henkilöstön hyvinvointi ovat keskenään tasapainossa.

Alan ammattilaisen ammattietiikassa korostuvat asiakkaan kunnioittaminen, tasavertainen kohtaaminen ihmisenä ja samanarvoinen palvelu sekä asiakassuhteen luottamuksellisuus. Alan ammattilainen on oma-aloitteinen, yhteistyö- ja sopeutumiskykyinen, joustava, rehellinen, luotettava, hienotunteinen, suvaitsevainen, ripeä ja palveluhenkinen. Hän arvostaa omaa ja toisten työtä sekä kansallista kulttuuria ja kulttuurista erilaisuutta. Hän tuntee vastuuta asiakkaista, turvallisuudesta, ympäristöstä, työtovereista sekä työnsä ja ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä.

ALAN OSAAMISHAASTEITA

Väestön ikääntyminen sekä kotitalouksien lukumäärän kasvu ja koon pieneneminen vaikuttavat uusien kulutustottumusten luomiseen. Majoi- tuspalvelujen kysynnän ennustetaan keskittyvän yhä enemmän keski-ikäisiin kotitalouksiin ja ravintolapalvelujen kysynnän lisäksi nuoriin.

Kansainvälisyys vaikuttaa entistä enemmän hotelli- ja ravintola-yritysten liikeideoihin ja kuluttajien ruokatrendeihin. Kansainvälisyys näkyy etnisten ravintoloiden määrän kasvussa, alan henkilöstön ja asiakkaiden kulttuuritaustassa sekä kulutustottumuksissa. Kansainvälisty- misen seurauksena henkilöstöltä vaaditaan yhä parempaa ja monipuoli- sempaa kielitaitoa.

Asiakkaiden kulutustottumukset ja odotukset muuttuvat jatkuvasti. Asiakkaat ovat kuluttajina yhä vaativampia ja odottavat entistä yksilöl- lisempää palvelua. Kulutustietoiset asiakkaat vaativat myynti- ja palve- luhenkilöstöltä hyvää tuotetietoutta. Asiakkaat ovat myös ympäristö- tietoisia ja markkinoinnissa korostuu ympäristöystävällisen toiminnan merkitys. Näihin kasvaviin vaatimuksiin voidaan vastata palkkaamalla yrityksiin pysyvää ammattitaitoista henkilöstöä sekä arvostamalla alan ammattitaitoa ja sen kehittämistä.

Turvallisuusasiat nousevat yhä suuremmaksi haasteeksi hotelli- ja ravintola-alalla toimimiselle ja osaamiselle. Turvallisuus koskee henkilö-, ympäristö-, tieto-, omaisuus- ja tuoteturvallisuutta, kuten myös harmaan talouden yleistymisen aiheuttamia yhteiskunnallisia haittoja. Eri-tyistä huomiota tulee kiinnittää palo- ja ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyyn.

Kansainvälisyys ja verkottumiskehitys koskettavat hotelli- ja ravintola-alan kaikkia työntekijöitä. Ulkomaisten asiakkaiden lisääntyminen sekä seurustelu- ja ruokatrendien muuttuminen vaikuttavat palveluvaatimuksiin, liikeideoihin, henkilöstön valintaan ja vaadittuun osaamiseen. Monikulttuurisuus edellyttää tapa-, ruoka- ja juomakulttuurien tuntemusta.

Tietotekniikka ja internet muuttavat hotelli- ja ravintolapalvelujen varaus- ja tilauskäytäntöjä. Samoin markkinointi tapahtuu tulevaisuudessa sähköisten viestimien välityksellä. Jokaisen alalla työskentelevän on osattava käyttää tietotekniikkaa monipuolisesti työssään.

3. HENKILÖKOHTAISEN OPISKELUSUUNNITELMAN LAADINTA

Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (hops) tehdään opetussuunnitelman ja opiskelijan valintojen perusteella. Se on opiskelijan kehityssuunnitelma, joka tukee urasuunnittelua ja itsearviointia. Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma pohjautuu opiskelijan yksilöllisiin tarpeisiin; opiskelija osallistuu oman opiskelunsa suunnitteluun, omakohtaisiin valintoihin, yksilölliseen opinnoissa etenemiseen ja oman oppimisensa arviointiin. Opiskelija ja opettaja tai opettajat tekevät yhteistyössä opetussuunnitelman tavoitteista ja opiskelijan omista tavoitteista lähtevän suunnitelman, jossa otetaan huomioon opiskelijan tausta ja tavoitteet ja jonka toteuttamiseen opiskelija sitoutuu ja motivoituu. Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman tekeminen on siten verrattavissa opiskelijan ja opettajan monipuoliseen vuorovaikutukseen perustuvaan yhteiseen ongelmanratkaisuprosessiin.

Henkilökohtaisessa opiskelusuunnitelmassa määritellään oppimisen tavoitteet, opintojen suorittaminen, suoritustavat ja ajoitus sekä opintojen arviointi. Suunnitelmaa tehtäessä otetaan täysimääräisesti huomioon ja opinnoissa hyväksiluetaan opetussuunnitelman perusteiden tavoitteiden mukainen osaaminen, kuten aikaisemmat opinnot sekä työkokemus. Tarvittaessa osaamisen ajantasaisuus arvioidaan erilaisilla tarkoituksenmukaisilla menetelmillä. Henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan kuuluu myös työssäoppimisen suunnitelma, jossa määritellään kunkin työssäoppimisen jakson tavoitteet, oppimistehtävät, kesto ja ajoitus sekä opiskelija-arvioinnin menettelytavat.

Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman toteutusta ja seuranta tuetaan jatkuvasti opinto-ohjauksella. Opiskelijan ja opettajan kahdenkeskisissä keskusteluissa opiskelijalla on mahdollisuus avoimesti ja luottamuksellisesti käsitellä kaikkia opintoihin liittyviä kysymyksiä ja ongelmia. Näitä tietoja ei kuitenkaan kirjata henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan.

Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman toteutumista seurataan koulutuksen aikana. Opiskelijat ja kaikki opettajat tuovat esiin henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman toteuttamiseen vaikuttavat seikat, ja opiskelijaa ohjataan tekemään omaa oppimistaan koskevia päätöksiä. Tarvittaessa suunnitelmaa muutetaan opintojen edetessä, sillä esimerkiksi työssäoppiminen saattaa mahdollistaa tutkinnon suorittamisen uudella tavalla.

Jos opintojen tavoitteita on mukautettu lain 630 §:n 20 tai 21 mukaan, opiskelijan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma tehdään muutettujen tavoitteiden ja muutettujen arviointikriteerien mukaisena.

4. JATKO-OPINTOMAHDOLLISUUDET

Kolmevuotisen perustutkinnon suorittaneella on yleinen jatko-opintokelpoisuus, jonka mukaan hän on kelpoinen pyrkimään ammattikorkeakouluihin ja yliopisto-opintoihin.

Perustutkinnon näyttötutkintona suorittaneella on yleinen jatko-opintokelpoisuus ammattikorkeakouluun. Yliopistoasetuksen nojalla yliopisto voi halutessaan todeta, että myös näyttötutkintona suoritettu ammatillinen perustutkinto tuottaa opintoja varten riittävät tiedot ja valmiudet ja kelpoisuuden yliopisto-opintoihin (OPM:n kirje 11.5.1999, dnro 21/500/99).

(Asetus ammatillisesta koulutuksesta 811/98, Yliopistoasetus 115/98, Laki ammattikorkeakouluopinnoista 255/95, OPM:n määräys kelpoisuudesta ammattikorkeakouluopintoihin 30.12.1998, dnro 18/011/98)

Ammattikorkeakouluissa opiskelija voi suorittaa ammattikorkeakoulututkinnon luonnonvara-alalla, tekniikan ja liikenteen alalla, hallinnon ja kaupan alalla, matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla, sosiaali- ja terveysalalla, kulttuurialalla sekä humanistisella ja opetusalalla. Koulutuksen pituus vaihtelee 140 opintoviikosta 180 opintoviikkoon. Tavallisin koulutus pituus on kuitenkin 160 ov. Koulutusnimikkeet vaihtelevat koulutusaloittain.

Yliopistossa opiskelija voi suorittaa alemman (kandidaatti) 120 ov:n korkeakoulututkinnon tai ylemmän (maisteri) korkeakoulututkinnon 160 ov.

Luontevia jatkokoulutusväyliä hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon suorittaneelle ovat mm. ammattikorkeakouluissa matkailu- ja ravitsemisalán ammattikorkeakoulututkinto, restonomi (AMK), 140 ov, ja yliopisto-opinnoissa maatalous-metsätieteellisellä koulutusalaalla elintarvikealan koulutusohjelma tai yliopistoissa ja korkeakouluissa kauppätieteellisen koulutusalan opinnot.