

Näyttötutkinnon perusteet

**RUOKAMESTARIN
ERIKOISAMMATTITUTKINTO
2005**



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNO 36/011/2004

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **10.12.2004**

Voimassaoloaika
1.1.2005 alkaen toistaiseksi

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

Kumoo määräyksen no 12/011/1997
Muuttaa määräystä no

RUOKAMESTARIN ERIKOISAMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallituksen johtokunta on päättänyt ruokamestarin erikoisammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.1.2005 lukien toistaiseksi.

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

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

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

Pääjohtaja

Kirsi Lindroos

Opetusneuvos

Anne Huhtala

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
1 §	Näyttötutkinnot	7
2 §	Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
3 §	Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	7
2	Luku	
	RUOKAMESTARIN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
1 §	Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	RUOKAMESTARIN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	8
1 §	Liiketoiminnan hallinta	9
a)	Ammattitaitovaatimukset	9
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	9
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	11
2 §	Liikeidean toteuttaminen	12
a)	Ammattitaitovaatimukset	12
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	12
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	15
3 §	Asiakkuuksien hallinta ja kehittäminen	15
a)	Ammattitaitovaatimukset	15
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	15
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	17
4 §	Työssä oppimisen ohjaaminen	18
a)	Ammattitaitovaatimukset	18
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	18
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	21
	Vapaasti valittava osa:	
5 §	Yrittäjyys	21
a)	Ammattitaitovaatimukset	21
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	21
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	23

1 Luku

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § Näyttötutkinnot

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja muutoin hankittua osaamista voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammatti-pätevyyyden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäisesti 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.

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 velvollisuus on osallistua näyttöihin osana opintoja.

3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet

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

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman todenmukainen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arvioin-

timenetelmiä, kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatin hallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

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

2 Luku

RUOKAMESTARIN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § Tutkinnon osat

Ruokamestarin erikoisammattitutkinto muodostuu neljästä tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis, kun kaikki osat on suoritettu hyväksytysti. Yrittäjyys-tutkinnon osan voi tutkintoon liittää vapaasti.

Tutkinnon pakolliset osat ovat

- Liiketoiminnan hallinta
- Liikeidean toteuttaminen
- Asiakkuuksien hallinta ja kehittäminen
- Työssä oppimisen ohjaaminen

Tutkinnon vapaasti valittava osa on

- Yrittäjyys

3 Luku

RUOKAMESTARIN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Ruokamestarin erikoisammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset kattavat päivittäistavarakaupan kokonaispalveluprosessin hallinnan ja avaintehtävien hoitamisen. Tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti alan eri tehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan. Ruokamestarin erikoisammattitutkinto on tarkoitettu henkilöille, jotka toimivat päivittäistavara-kaupassa ruokaan liittyvissä asiakaspalvelu- ja asiantuntijatehtävissä.

Tutkinnon perusteissa esitetty ammattitaito arvioidaan näytöin. Näyttöjen tulee sisältää kattavasti ruokamestarin tehtävien edellyttämä ammatillinen osaaminen.

Näytöt annetaan aidossa ympäristössä, esimerkiksi omassa työyhteisössä. Niitä täydennetään tarvittaessa sellaisessa ympäristössä, jossa tutkinnon edellyttämä ammattitaito voidaan arvioida mahdollisimman luotettavasti ja monipuolisesti ja jossa vaadittu ammattitaidon taso täyttyy.

Ruokamestarin erikoisammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa ja soveltaa taitojaan vaihtelevissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä.

Ruokamestarin erikoisammattitutkintoon vaadittavan ammattitaidon hallinnan näyttöä varten on kullekin tutkinnon suorittajalle laadittava Opetushallituksen määräyksen mukainen henkilökohtainen näyttösuunnitelma tutkinnon perusteita noudattaen ja alan työelämään soveltaen. Osaamisen arviointi tehdään työelämän ja koulutustahojen edustajien yhteistyönä. Arvioinnin tulee sisältää perustelut tutkinnon osan hyväksymisestä ja hylkäämisestä.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat on kuvattu seuraavissa luvuissa seuraavaa periaatetta noudattaen:

Taulukon kohta a Ruokamestarin erikoisammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista.

Taulukon kohta b Arvioinnin kohteissa ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava eli minkä tasoista osaamisen tulee olla.

Taulukon kohta c Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa on määritelty tutkinnon osan näytön suorittamistapoihin, näyttöympäristöihin ja arviointimenettelyihin liittyvät vaatimukset.

1 § Liiketoiminnan hallinta

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa soveltaa yrityksen strategiaa ja liikeideaa käytännön työssään 	<p>Liikeidean toteuttaminen käytännön työssä</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa soveltaa yrityksen arvoja, visioita ja strategioita käytännön työssään osaa ottaa huomioon yhteiskunnassa ja lähiympäristössä tapahtuvat muutokset tunnistaa nykyiset ja mahdolliset

	<p>asiakasryhmät sekä ottaa asiakkaat ja heidän odotuksensa huomioon toimintaa suunniteltaessa</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa arvioida kilpailijoiden toimintaa ja ottaa sen huomioon toiminnan suunnittelussa • osaa toimia ympäristölainsäädännön edellyttämällä tavalla. <p>Vastuualueen toiminnan suunnitteleminen ja tavoitteiden asettaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa toteuttaa ketjun toimintakonseptia käytännössä ottaen huomioon paikalliset olosuhteet • osaa suunnitella vastuualueensa toimintaa yhdessä esimiehen kanssa • osaa arvioida vastuualueensa vahvuudet ja heikkoudet sekä käyttää niitä hyödyksi omassa toiminnassa • osaa laatia vastuualueelleen toimintaa ja laatua kehittäviä suunnitelmia yhdessä muun henkilöstön kanssa • osaa viestiä suunnitelmat muulle henkilöstölle sekä keskustella niistä vuorovaikutteisesti • osaa jakaa vastuita tehtäväalueellaan.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa suunnitella vastuualueensa toiminnan taloudellisuutta 	<p>Taloudellisten tunnuslukujen tulkitseminen ja hyödyntäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa käyttää ja hyödyntää kaupan tietojärjestelmien tuottamaa tietoa sekä ryhtyä niiden edellyttämiin toimenpiteisiin esimiehensä kanssa sovitulla tavalla • osaa hyödyntää hinnoittelussa ja kannattavuuden parantamisessa tietojärjestelmien tuottamia talouden tunnuslukuja • osaa viestiä muulle henkilöstölle tulokseen ja kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä ja kertoa heille toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista.

	<p>Taloudellisen toiminnan suunnittelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa hinnoitella tuotteet kannattavasti • osaa suunnitella raporttien perusteella oman osaston kannattavuuteen, tuotteiden hävikkiin ja saatavuuteen vaikuttavia toimenpiteitä ja toteuttaa ne.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia tehtävässään yrittäjämäisesti ja eettisesti oikein. 	<p>Yrittäjämäisesti toimiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia vastuuntuntoisesti, oma-aloitteisesti ja taloudellisesti • osaa havaita omassa työssään erilaisia mahdollisuuksia kannattavaan liiketoimintaan • osaa noudattaa ammattietiikan vaatimuksia.

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittajalla on kokonaiskuva päivittäistavarakaupasta ja sen toimintaperiaatteista. Lisäksi hän osoittaa osaavansa toimia tuloksellisesti, valmiutensa kehittää työtään ja omaa ammattitaitoaan sekä työskennellä ryhmässä.

Ammatillisen osaamisen näytöissä on keskeistä sellaisissa päivittäistavarakaupan liiketoiminnan tilanteissa ja tehtävissä toimiminen, joissa tutkinnon perusteiden edellyttämä ammattitaito pystytään arvioimaan. Näyttöä voidaan täydentää keskusteluissa, haastatteluissa ja kirjallisten tuotosten avulla.

Keskeinen osa näyttöä on päivittäistavarakaupan alan asiantuntijoiden kanssa käytävä näyttökeskustelu, jossa tutkinnon suorittaja ja näyttöä vastaanottavat asiantuntijat yhdessä keskustelevat ja arvioivat tuotettuja dokumentteja sekä arviointien pohjalta tutkinnon suorittajan ammattitaitoa ja ammatillista kypsyyttä. Myös oman ammattitaidon ja oman kehittymisen tarkastelu sekä tulevaisuuden ennakointi ovat näytössä keskeisiä.

Arviointi toteutetaan työnantaja-, työntekijä- ja kouluttajatahojen yhteistyönä. Olennainen osa arviointia on tutkinnon suorittajan tekemä itsearviointi.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa toteuttaa liikeideaa kannattavasti ja laadukkaasti 	<p>Kannattavan valikoiman toteuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa ylläpitää, täydentää ja kehittää valikoimia asiakasprofiilin mukaisesti • osaa asetella tuotteet näytävästi ja myyvästi esille sekä huolehtia esillepanon laadukkaudesta myymälän aukioloaikana • osaa seurata kaupan tietojärjestelmien perusteella myyntiä, hävikkiä ja saatavuutta sekä ryhtyä tarvittaviin toimiin • osaa tuotevalikoimaa toteutettaessa ottaa huomioon toimintaympäristön • osaa välittää tuotevalikoimaan liittyvää palautetta sovitun toimintatavan mukaisesti. <p>Myymälän logistisen ketjun hallinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa hoitaa vastuualueensa sisäisen logistiikkaprosessin • osaa hyödyntää työssään oman yksikön tai ketjun toiminnanohjausjärjestelmää • osaa hyödyntää taloudellisia tunnuslukuja tilausten suunnittelussa • osaa selvittää tuotteiden toimintaketjun ja vaihtoehtoiset toimitustavat toiminnan tehostamiseksi • osaa jakaa tietoa logistisen ketjun toiminnasta henkilökunnalle • osaa jakaa vastuuta logistisen prosessin onnistumisen turvaamiseksi ja seurata prosessin toimintaa • toimii työssään ympäristövastuullisesti, eettisesti ja yhteiskuntavastuullisesti.

<ul style="list-style-type: none"> • osaa suunnitella, toteuttaa ja kehittää myymälän ruokamarkkinointia 	<p>Muun henkilöstön ottaminen mukaan markkinointiin</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa informoida henkilöstöä eri markkinointitoimenpiteistä • osaa ottaa henkilöstön mukaan suunnitteluun ja toteutukseen sekä hyödyntää heiltä saamaansa palautetta. <p>Ruokamarkkinoinnin toteuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa viedä käytäntöön ketjun tai oman yksikön suunnittelemat markkinointi- ja myynninedistämistoimenpiteet ruokamarkkinoinnissa • osaa suunnitella ketjun markkinointia täydentävät kauppakohtaiset myynninedistämistoimenpiteet • osaa käyttää koko myymälää ruokamarkkinointiin yhdessä sovittujen periaatteiden mukaisesti • osaa markkinoinnissa ottaa huomioon kulutustottumukset ja niiden muutokset • osaa hyödyntää markkinointitapahtumissa eri yhteistyökumppaneita • osaa seurata kilpailijoiden markkinointia ja reagoida kampanjoiden vaikutuksiin. <p>Kysynnän muutosten ennakointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa hyödyntää edellisten markkinointitilaisuuksien raporteja uusien tapahtumien suunnittelussa • osaa osoittaa raporttien avulla markkinointitoimenpiteiden vaikutukset • osaa ennakoida kampanjoiden ja kausituotteiden vaikutuksen kysyntään.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia oman alansa asiantuntijana ja huolehtia ammatillisesta kehittämisestään 	<p>Asiantuntijana toimiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia myymälässä ruoanvalmistukseen liittyvien kokonaisuksien asiantuntijana

	<ul style="list-style-type: none"> • on selvillä asemaansa liittyvistä velvoitteista ja vastuista • osaa toimia työssään työlainsäädännön ja työehtosopimuksen mukaisesti • osaa seurata kulutustottumusten muutosten vaatimuksia omaan osaamiseen ja reagoida niihin • osaa toimia yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. <p>Oman asiantuntijuuden kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa arvioida omaa asiantuntijuuttaan suhteessa oman tehtävänsä vaatimuksiin • osaa suunnitella omien valmiuksien kehittämisohjelman yhdessä esimiehen kanssa ja huolehtia sen toteutumisesta. <p>Omasta työkyvystä huolehtiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa suunnitella ajankäyttöään työssä • tunnistaa työssään stressiä aiheuttavat tekijät ja tietää, miten niihin pystyy vaikuttamaan • osaa huolehtia oman työkykynsä ylläpidosta ja kehittämisestä sekä pitää huolta työvireensä säilymisestä.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa hankkia oman alansa tietoa. 	<p>Tiedonhankinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa aktiivisesti hankkia alansa uusinta tietoutta tuotteista, niiden sisällöstä ja käyttötavoista sekä hyödyntää olennaista tietoutta omassa työssään • osaa jakaa hankkimaansa tietoa henkilökunnalle • osaa seurata oman alansa lainsäädännön kehitystä ja noudattaa uusia säännöksiä • osaa tarvittaessa hyödyntää asiantuntijoita.

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tämän tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa toimia ruokamarkkinointiin liittyvissä tehtävissä. Hän osoittaa osaavansa toteuttaa ruokamarkkinointi- ja myyntitehtäviä sekä luoda myönteistä kuvaa yrityksestään ja päivittäistavarakaupan alasta. Tutkinnon suorittaja osoittaa myös osaavansa arvioida ja kehittää oman työnsä laatua.

Ammatillisen osaamisen näytöissä on keskeistä sellaisissa päivittäistavarakaupan liikeidean toteuttamiseen liittyvissä asiakaspalvelu- ja myymälän toimintojen hallintaan liittyvissä tehtävissä toimiminen, joissa tutkinnon edellyttämä ammattitaito pystytään arvioimaan. Näyttöä voidaan täydentää keskusteluissa, haastattelussa ja kirjallisten tuotosten avulla.

Näyttöympäristöjä valittaessa on varmistettava, että näytöt voidaan antaa luotettavasti ja monipuolisesti ja että niissä vaadittu ammattitaidon taso täyttyy.

Keskeinen osa näyttöä on päivittäistavarakaupan alan asiantuntijoiden kanssa käytävä näyttökeskustelu, jossa tutkinnon suorittaja ja näyttöä vastaanottavat asiantuntijat yhdessä keskustelevat ja arvioivat tuotettuja dokumentteja sekä arviointien pohjalta tutkinnon suorittajan ammattitaitoa ja ammatillista kypsyystä. Myös oman ammattitaidon ja oman kehittymisen sekä tulevaisuuteen varautumisen tarkastelu ovat näytössä keskeisiä.

Arviointi toteutetaan työnantaja-, työntekijä- ja kouluttajatahojen yhteistyönä. Olennainen osa arviointia on tutkinnon suorittajan tekemä itsearviointi.

3 § Asiakkuuksien hallinta ja kehittäminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
Tutkinnon osan suorittaja <ul style="list-style-type: none">osaa hoitaa ja kehittää asiakkuuksia	Asiakkuuksien hoitaminen ja kehittäminen <ul style="list-style-type: none">osaa toimia laadukkaasti asiakaspalveluprosessissaosaa työssään toimia kuluttajalainsäädännön, elintarvikelain sekä tuotevastuu- ja tuoteturvallisuuslain edellyttämällä tavallaosaa hoitaa ja analysoida asiakkuuksiaosaa käyttää asiakkuuksia yrityksen kilpailukeinonaosaa hoitaa reklamaatiot sovittujen toimintatapojen mukaisesti.
<ul style="list-style-type: none">osaa hoitaa erilaisia vuorovaikutustilanteita.	Viestintätilanteiden hoitaminen <ul style="list-style-type: none">osaa tehdä palvelutilanteesta positii-visen elämyksen asiakkaalle

- osaa viestiä asiakkaan kanssa asiakaslähtöisesti ja huomioida asiakkaan yksilönä
- osaa osoittaa arvostavansa asiakkaan odotuksia ja tarpeita
- osaa perustella asiakkaalle tuotevalikoiman
- osaa viestiä oman äidinkiелensä (suomi tai ruotsi) lisäksi yhdellä vieraalla kielellä yleisimmin toistuvissa palvelutilanteissa
- osaa laatia tiedotteita ja tuottaa sekä sisäistä että ulkoista markkinointimateriaalia myymälään hyvällä suomen tai ruotsin kielellä
- osaa vastata myös sähköisiin viesteihin.

Tuotteiden ja ateriakokonaisuuksien esittely ja myyminen

- osaa tarjota ja myydä asiakkaalle hänen tarpeensa mukaisia tuotteita ja ateriakokonaisuuksia
- osaa laajasti ja selkeillä kysymyksillä tunnistaa asiakkaan tarpeet ja tarjota hänen kokonaistarpeidensa mukaisia tuoteratkaisuja
- osaa neuvoa asiakasta ateriakokonaisuuksien valmistuksessa ja kattamisessa oman kokemuksen perusteella
- osaa ateriakokonaisuuksien myynnissä yhdistellä eri tavoin raaka-aineita
- osaa myydessään ottaa huomioon asiakkaan mahdollisuudet toteuttaa ehdotettu kokonaisuus.

Tuotetietoudessa opastaminen

- osaa myyntityössä ottaa huomioon tavallisimmat ruoka-aineallergiat ja ravitsemukseen liittyvät sairaudet
- osaa opastaa asiakasta löytämään korvaavia ja sopivia ratkaisuja myymälän valikoimasta
- osaa ottaa opastaessaan huomioon

	<p>asiakkaiden kulutustottumukset ja niiden muutokset.</p> <p>Asiakaspalautteen hyödyntäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa aktiivisesti kerätä ja käsitellä asiakaspalautetta • osaa käsitellä saamansa palautteen ottaen huomioon oman ja asiakkaan tilanteen • osaa hyödyntää palautetta yksikön toiminnassa ja omassa työssä • osaa viedä palautetta eteenpäin organisaation toimintamallin mukaisesti • osaa luontevasti ottaa vastaan kiitoksen hyvästä työstä.
--	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tämän tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa toimia asiakkuuksien hoitamiseen liittyvissä tilanteissa. Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa hoitaa erilaisia vuorovaikutustietoja asiakkaiden kanssa sekä kehittää omaa toimintaansa.

Ammatillisen osaamisen näytöissä on keskeistä sellaisissa asiakaspalvelutilanteissa toimiminen, joissa tutkinnon edellyttämä ammattitaito pystytään arvioimaan.

Näyttöä voidaan täydentää kirjallisin tuotoksin, haastatteluin ja keskusteluin.

Näyttöympäristöjä valittaessa on varmistettava, että näytöt voidaan antaa luotettavasti ja monipuolisesti ja että niissä vaadittu ammattitaidon taso täyttyy.

Keskeinen osa näyttöä on päivittäistavarakaupan asiantuntijoiden kanssa käytävä näyttökeskustelu, jossa tutkinnon suorittaja ja näyttöä vastaanottavat asiantuntijat yhdessä keskustelevat ja arvioivat tuotettuja dokumentteja sekä arviointien pohjalta tutkinnon suorittajan ammattitaitoa ja ammatillista kypsyä. Myös oman ammattitaidon ja oman kehittymisen sekä tulevaisuuteen varautumisen tarkastelu ovat näytössä keskeisiä.

Arviointi toteutetaan työnantaja-, työntekijä- ja kouluttajatahojen yhteistyönä. Olennainen osa arviointia on tutkinnon suorittajan tekemä itsearviointi.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa selvittää työtehtävässä tai ammatillisessa tutkinnossa tarvittavan osaamisen 	<p>Työtehtävän tai tutkinnon vaatiman osaamisen tunnistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa selvittää oppijalle työkokonaisuuden ja sen yhteydet muuhun työpaikan kokonaisuuteen osaa selvittää oppijalle, mitä erilaista osaamista työtehtävässä tarvitaan osaa selvittää, mitä osaamista ammattitutkinnon perusteet sen suorittajalta edellyttävät osaa selvittää oppijalle, mihin suuntaan työtehtävään liittyvä osaaminen kehittyy lähitulevaisuudessa. <p>Nykyisen osaamisen tunnistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa tehdä erilaisia selvityksiä työntekijöiden ammatillisesta osaamisesta osaa käyttää valmiiksi suunniteltuja ammattitaidon kartoitusvälineitä, esim. lähtötasokartoituslomakkeita ja testejä. <p>Oppimistarpeen tunnistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa arvioida ja tehdä erilaisia selvityksiä työntekijän ammatillisesta osaamisesta osaa käyttää valmiiksi suunniteltuja ammattitaitokartoituksen välineitä, esim. lomakkeita ja testejä osaa arvioida tehdyn kartoituksen perusteella oppijan osaamista ja ammatillista kasvua kehittäviä toimenpiteitä.
<ul style="list-style-type: none"> osaa suunnitella ja organisoida oppimisprosessin 	<p>Erilaisten työssä oppimisprosessien organisointi</p> <ul style="list-style-type: none"> osaa suunnitella oppijan ammatillista kasvua tukevan oppimisprosessin ja siihen liittyvät toimenpiteet erilaisissa työssä oppimisen muodoissa

- osaa sopia työssä oppimiseen liittyvästä yhteistyöstä ja organisoinnista, vastuista ja velvollisuuksista eri tahojen (mm. oma organisaatio, oppilaitokset) kanssa
- osaa valita sopivia työssä oppimisen muotoja uudelle työtoverille yhdessä hänen kanssaan
- osaa tehdä konkreettisen, toteutettavissa olevan oppimissuunnitelman
- osaa opastaa perehdyttäjiä ja työnopastajia erilaisten oppimistilanteiden suunnittelussa
- osaa tiedottaa organisaatiossaan työssä oppimiseen liittyvistä järjestelyistä ja toimenpiteistä
- osaa toimia vuorovaikutuksessa oman työpaikkansa esimiesten ja vertaistensa kanssa.

Työssä oppimiseen liittyvän lainsäädännön hallitseminen

- osaa noudattaa työssä oppimiseen liittyvää, mm. ammatillista koulutusta ja työsuojelua koskevaa lainsäädäntöä
- osaa opastaa oppijan perehdyttäjiä ja työnopastajia em. lainsäädännön noudattamiseen
- osaa noudattaa työnantajaa ja työntekijöitä koskevaa lainsäädäntöä.

Työssä oppimisen ohjaajana toimiminen

- osaa opastaa ja kouluttaa perehdyttäjiä ja työnopastajia erilaisten oppimistilanteiden suunnittelussa sekä opetusmenetelmien valinnassa
- osaa käyttää ohjauksellisia menetelmiä työssä oppimisen tukena
- osaa luoda ohjaustilanteisiin myönteisen ja luottamuksellisen ilmapiirin myös hankaliksi koetuissa oppimistilanteissa
- osaa ohjauksessa ottaa huomioon

	<p>oppijoiden erilaisuuden ja heidän erilaiset oppimistyylinsä.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • osaa arvioida työssä oppijan osaamista ja laatia suunnitelman jatkokehittämiseksi 	<p>Työssä oppimisen arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa laatia tehtäviä työssä opitun arviointiin • osaa arvioida työssä opittua monipuolisista, pääosin laadullisista menetelmistä tarvittaessa yhdessä työssä oppijan esimiehen kanssa • osaa laatia suunnitelman ja jatkotoimet osaamisen jatkokehittämistä varten. <p>Näyttötutkinnon arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa laatia ammattitutkintoja varten monipuolisia, työssä tehtäviä näyttöjä, joissa tutkinnon suorittaja voi osoittaa tutkinnon perusteiden mukaisen osaamisensa • osaa arvioida ammattitutkinnon näyttöjä tutkintojen perusteiden mukaisesti ja perustella oman kantansa arvioinnissa • osaa kannustaa tutkinnon suorittajaa rakentamaan itsearviointiin • osaa osallistua tutkintojen näyttökeskusteluihin ja antaa ja tarvittaessa neuvotella arviointipäätöksestä.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa arvioida ja kehittää omaa työtään ja ammattitaitoaan. 	<p>Oman työn ja toiminnan laadun kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa arvioida suunnittelu-, ohjaus- ja koulutusosaamistaan ja kantaa vastuuta taitojensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä • osaa toimia työläinsäädännön ja alan työehtosopimuksen mukaisesti • osaa aktiivisesti seurata omien toimintaprosessiensa laatua ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin • osaa avoimesti ja arvioiden ottaa vastaan saamaansa palautetta työssä oppimisen ohjaajana toimimisestaan.

	<p>Tiedon hankinta, hallinta ja välittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa käyttää tietolähteitä hankkiakseen monipuolista työssä oppimiseen liittyvää tietoa • osaa soveltaa ja muokata hankkiensa tietoa ja välittää sitä eri sidosryhmien käyttöön.
--	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tämän tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa toimia työssä oppimisen ohjaamiseen liittyvissä tilanteissa.

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa laatia työssä oppijoille organisaation toimintaa ja kehittymistä tukevia oppimishjelmia, seurata niiden toteutumista ja arvioida oppimista sekä kehittää omaa ohjausosaamistaan.

Ammatillisen osaamisen näytöissä on keskeistä työssä oppimisen ohjaamiseen liittyvissä tilanteissa toimiminen, joissa tutkinnon edellyttämä ammattitaito pystytään arvioimaan. Näyttöä voidaan täydentää keskusteluissa ja haastatteluisissa.

Näyttöympäristöjä valittaessa on varmistettava, että näytöt voidaan antaa luotettavasti ja monipuolisesti ja että niissä vaadittu ammattitaidon taso täyttyy.

Keskeinen osa näyttöä on oman toimialan ja ohjauksen asiantuntijoiden kanssa käytävä näyttökeskustelu, jossa tutkinnon suorittaja ja näyttöä vastaanottavat asiantuntijat yhdessä keskustelevat ja arvioivat tuotettuja dokumentteja sekä arviointien pohjalta tutkinnon suorittajan ammattitaitoa ja ammatillista kypsyttä. Myös oman ammattitaidon ja oman kehittymisen sekä tulevaisuuteen varautumisen tarkastelu ovat näytössä keskeisiä.

Arviointi toteutetaan työnantaja-, työntekijä- ja kouluttajatahojen yhteistyönä. Olennainen osa arviointia on tutkinnon suorittajan tekemä itsearviointi.

5 § Yrittäjyys

Tutkinnon suorittaja voi liittää yrittäjyyden osaksi tutkintoaan. Tämän vapaasti valittavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit edellyttävät seuraavaa:

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa arvioida henkilökohtaisia mahdollisuuksiaan ja valmiuksiaan toimia mahdollisesti alan yrittäjänä 	<p>Omien yrittäjävalmiuksien arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää, millaiset henkilökohtaiset valmiudet tukevat yrittäjänä menestymistä ja pystyy tältä pohjalta erittelemään arvojaan sekä arvioi-

	<p>maan omia valmiuksiaan toimia yrittäjänä</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa laatia itselleen asiantuntijoiden opastuksella kehityssuunnitelman yrittäjänä toimimiseksi.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa tarkastella alaa ja sen tarjoamia mahdollisuuksia yritystoiminnan käynnistämiseen sekä yrittäjänä toimimisen riskejä 	<p>Yrityksen toimintaedellytysten selvittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • on tutustunut toimialaan niin, että osaa tarkastella sen tulevaisuuden näkymiä ja kehitystä sekä markkinoiden mahdollisuuksia oman yritystoiminnan käynnistämisen kannalta • osaa tarkastella oman mahdollisen yrityksensä toiminnan tuloksellisuutta ja kannattavuutta eli elättääkö yritys • osaa tarkastella yrittäjyyttä yrittäjän toiminnan vastuiden ja velvoitteiden näkökulmasta • osaa tarkastella yrittäjyyttä myös työnantajana toimimisen näkökulmasta.
<ul style="list-style-type: none"> • tuntee erilaisia yritystoiminnan aloitustapoja ja -muotoja ja osaa kehittää karkean liikeidean omalle yritykselleen 	<p>Liikeidean laadinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa vertailla vaihtoehtoisia tapoja käynnistää yritystoimintaa ja osaa keskustella asiantuntijoiden kanssa oman mahdollisen yritystoimintansa vaihtoehtoista • osaa yhdessä asiantuntijoiden kanssa kehittää yritykselleen karkean liikeidean ja tietää, millaisia taloudellisia, tuotannollisia ja henkisiä resursseja mahdollisen yritystoiminnan aloittaminen vaatii • osaa asiantuntijoiden kanssa arvioida yritysideoita onnistumisen mahdollisuuksia.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa luoda asiakas- ja sidosryhmäsuhteita 	<p>Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden luominen</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa pohtia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksien mukaan rakentaa yrityksen

	<p>jatkuvuuden kannalta merkittäviä asiakas- ja sidosryhmäsuhteita</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa hahmotella em. kumppanien kanssa sopimuksia asiantuntijapalveluja hyödyntäen.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa toimia yritystoiminnan talouden tärkeimpiä periaatteita noudattaen 	<p>Taloudellinen toiminta</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa valita yrityksen kannattavuuteen vaikuttavia toimia ja hinnoitella palveluja myös markkinalähtöiset tekijät huomioiden • osaa tulkita yrityksen tilinpäätöstä pääomien, varallisuuden, maksukyvyyn ja tuloksen suhteen sekä pohtia taloudellisen toiminnan kehittämismahdollisuuksia tarvittaessa yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa • osaa laatia yritykselleen karkean tulosenusteen ja hankkia asiantuntijapalveluja verotuskysymysten ratkaisemiseen.
<ul style="list-style-type: none"> • osaa käyttää asiantuntijapalveluja. 	<p>Asiantuntijapalvelujen käyttö</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa hakea yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheissa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalvelua.

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan suorittamisessa on keskeistä, että tutkinnon suorittaja osaa arvioida omia valmiuksiaan toimia yrittäjänä. Hän osaa tarkastella yritystoiminnan menestymisedellytyksiä, laatia mahdollisen yrityksensä toiminnalle liikeidean ja laskea, kannattaako ajateltu toiminta ja elättääkö se yrittäjän. Hän osaa hyödyntää erilaisia verkostoja ja asiantuntijapalveluita yritystoimintaa harkitessaan ja aloittaessaan.

Tutkinnon osan näyttö rakentuu oman yrityksen alustavasta liikeideasta täydennettynä toiminnan edellytyksiä ja riskejä kartoittavilla selvityksillä, tuotoksilla ja laskelmilla. Näyttöön kuuluu myös toiminta em. prosessin aikana. Toiminta dokumentoidaan ja dokumenttien yhteyteen liitetään työelämän arvioijien arvioinnit. Tärkeä osa näyttöä on myös tutkinnon suorittajan henkilökohtainen arvio ja kehityssuunnitelma omista mahdollisuuksistaan ja valmiuksistaan toimia yrittäjänä.

Näyttöä syvennetään asiantuntijoiden kanssa käytävällä arviointikeskustelulla, jossa dokumenttien ja arviointien pohjalta tarkennetaan ja täsmennetään yrittäjäksi

aikovan kykyä toimia yrittäjänä ja valmiuksia tehdä ratkaisuja yritystoiminnan mahdollisesta aloittamisesta.

Arviointi suoritetaan elinkeinoelämän osapuolten, yrittäjyyden asiantuntijoiden ja koulutuksen edustajien yhteistyönä. Tärkeä osa arviointia on tutkinnon suorittajan itsearviointi.