



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

MAJOITUS- JA RAVITSEMISALAN ESIMIEHEN ERIKOISAMMATTITUTKINTO 2015

Määräys 12/011/2015

© Opetushallitus

Määräykset ja ohjeet 2015:5

ISBN 978-952-13-6056-5 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-8888 (verkkójulkaisu)

Taitto: Grano Oy

www.oph.fi/julkaisut

SISÄLTÖ

I	Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon osat ja muodostuminen.....	5
II	Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi	7
1	Päivittäisten toimintojen ohjaaminen	7
2	Esimiehenä toimiminen	11
3	Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen.....	15
4	Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen.....	19
5	Kehittämisprojektin toteuttaminen	22
6	Monimuotoisen työyhteisön johtaminen	25
7	Tutkinnon osa Yrittäjän ammattitutkinnosta.....	27
8	Tutkinnon osa muusta erikoisammattitutkinnosta	27
III	Tutkintoa koskevat muut määräykset.....	28
Liite	Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon kuvaus.....	29



MÄÄRÄYS

12.3.2015

12/011/2015

Voimassaoloaika: **1.5.2015 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen perustuu:

L 631/98, 13 § 2 mom.

Kumoo Opetushallituksen määräyksen
13.6.2012 nro 23/011/2012

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

MAJOITUS- JA RAVITSEMISALAN ESIMIEHEN ERIKOIS- AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.5.2015 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitettu tutkinnon suorittaminen voidaan saattaa loppuun tutkinnon perusteiden 13.6.2012 nro 23/011/2012 mukaisesti 30.4.2017 mennessä.


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

Järjestettäessä näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto.

Pääjohtaja


Aulis Pitkälä

Opetusneuvos


Markku Kokkonen

LIITE

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon perusteet 2015

I Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnon osat ja muodostuminen

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinto

Pakolliset tutkinnon osat

1. Päivittäisten toimintojen ohjaaminen
2. Esimiehenä toimiminen
3. Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen

Valinnaiset tutkinnon osat, joista tutkinnon suorittaja valitsee yhden osan

4. Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen
5. Kehittämiprojektin toteuttaminen
6. Monimuotoisen työyhteisön johtaminen
7. Tutkinnon osa Yrittäjän ammattitutkinnosta
8. Tutkinnon osa muusta erikoisammattitutkinnosta

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

Merenkulkualan ammattipätevyys

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

Talousoastalon pätevyyskirjoista on määrätty edellä olevassa asetuksessa seuraavaa:

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

- 1) talousoastomiehen koulutus tai
- 2) laivakokkin pätevyyskirja ja meripalvelua kokkina vähintään 12 kuukautta laivakokkin pätevyyskirjan saamisen jälkeen.

38 § Talousoastomiehen pätevyyskirjan saamiseksi vaaditaan:

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

II Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiehen erikoisammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi

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

1 Päivittäisten toimintojen ohjaaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Ammattitaidon osoittaminen

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

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

Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja osaa tunnistaa alan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia.	
Toimintaympäristön seuranta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • seuraa aktiivisesti alalla tapahtuvia muutoksia ja on kiinnostunut alan ilmiöiden, muutoksien ja paikalliskulttuurin vaikutuksista toimintaan • tietää alan lähimenneisyydestä ja nykyisyydestä sekä arvioi sen pohjalta ja luotettaviin lähteisiin perustuen alan tulevaisuuden haasteita • arvioi realistisesti oman organisaationsa menestymistä ja toiminnan joustavuutta tulevaisuuden toimintaympäristössä.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia organisaationsa liikeidean, toiminta-ajatuksen ja strategian mukaisesti.	
Organisaation tunteminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää itselleen organisaationsa vision, arvot ja strategiset menestystekijät ja toimii niiden mukaisesti • hahmottaa oman yksikkönsä roolin osana koko organisaation toimintaa • toimii liikeidean vaatimusten mukaisesti • toimii sitoutuneesti yksikkönsä tavoitteiden ja resurssien mukaisesti.
Tutkinnon suorittaja osaa vastata päivittäisten toimintojen sujumisesta tuotanto- ja palveluprosessissa.	
Päivittäisjohtaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee vastuullisesti oman toimenkuvansa ja roolinsa mukaisesti • suunnittelee oman vastualueensa päivittäisiä toimintoja tai tuotanto- tai asiakaspalveluprosesseja annettujen ohjeiden ja resurssien mukaisesti • huomioi organisaation arvojen ja strategioiden merkityksen toimintaa ohjaavina tekijöinä • toimii suunnitelmallisesti ja joustavasti sekä muuttaa tarvittaessa toimintaansa • käyttää ja hyödyntää sujuvasti yksikkönsä toiminnan kannalta keskeisiä tietojärjestelmiä (esim. varausjärjestelmät, tuotannonohjausjärjestelmät ja kassajärjestelmät)

	<ul style="list-style-type: none"> • hallitsee oman vastualueensa työmenetelmät, koneet ja laitteet niin, että pystyy ohjeistamaan oikeanlaiseen työskentelyyn • johtaa ja valvoo määrätietoisesti työtä yksikössään • vastaa laatutavoitteiden toteutumisesta • ottaa huomioon työntekijöiltä tai ryhmältä tulleita ideoita, näkökulmia tai esille tulleita epäkohtia päätöksiä tehdessään ja toimintaa kehittäessään • perehtyy yksikkönsä toiminnan kannalta keskeisiin lakeihin ja viranomaismääräyksiin sekä toimii niiden mukaisesti ja valvoo niiden noudattamista jokapäiväisessä toiminnassa • reagoi oman yksikkönsä ongelmatilanteisiin ja ratkaisee ongelmat tuloksellisesti • toteuttaa määrätietoisesti organisaatiossa tehdyt päätökset omassa yksikössään
<p>Tilaus- ja varastointitoiminnasta huolehtiminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ennakoii menekkiä erilaisten raporttien tai selvitysten mukaisesti • vastaa yksikkönsä päivittäisistä tavarantilauksista ostosopimusten mukaisesti • varmistaa tarvittavien raaka-aineiden ja tavaroiden riittävyyden huomioiden taloudellisuuden • vastaa, että raaka-aineita käytetään tarkoituksen mukaisesti ja oikeanlaisesti • huomioi tavarantilauksia suunnitellessaan taloudelliset näkökulmat ja sesongit • reklamoi tarvittaessa tavarantoimittajia • huolehtii varastojen sovitusta kiertonopeudesta ja raaka-aineiden oikea-aikaisesta käytöstä • pitää varastojen arvon sovitulla tasolla • vastaa varastovalvonnasta • huolehtii syntyvien asiakirjojen oikeanlaisesta käsittelystä
<p>Kestävän kehityksen huomioiminen ja kehittäminen työskentelyssä</p>	<ul style="list-style-type: none"> • toimii kestävän kehityksen edellyttämällä tavalla kehittäen toimintaympäristöään huomioiden ympäristön, ihmiset ja talouden • käyttää ympäristömyönteisiä työ- ja toimintatapoja sekä kestäviä tai mahdollisuuksien mukaan kierrätettäviä materiaaleja • toimii käytöstä poistettavien materiaalien ja tarvikkeiden lajittelussa, kierrättämisessä ja hävittämisessä säästöjen mukaisesti • ohjaa työyhteisön jäseniä asianmukaiseen jätteiden käsittelyyn • huomioi päivittäisessä johtamisessa energiatehokkuuden ja pyrkii minimoimaan hävikin

<p>Omavalvonnasta vastaaminen</p> <p>Asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta vastaaminen</p> <p>Turvallinen ja ergonominen työskentely</p>	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee, kehittää, johtaa ja valvoo omavalvonnan toteutumista ajantasaisen lainsäädännön edellyttämällä tavalla tuotteen tai palvelun tuottamisessa ja markkinoinnissa • huolehtii siitä, että yksikön omavalvontaohjelma on ajan tasalla • huolehtii hygieniaosaamisveloitteiden noudattamisesta siten, että henkilöstö työskentelee huolellisesti ja vastuullisesti sekä ymmärtää asiakasturvallisuuden merkityksen • toimii elintarvikelainsäädännön sekä viranomaisten antamien ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti • tuo esiin yksikkönsä tuoteturvallisuuteen liittyvät riskit ja pyrkii niiden eliminoimiseen <ul style="list-style-type: none"> • perehtyy ajantasaiseen pelastus- tai turvallisuussuunnitelmaan • esittelee henkilöstölle suunnitelmien mukaiset toimintaohjeet vaara- ja hätätilanteiden varalta • vastaa henkilöstön perehdyttämisestä turvallisuusohjeisiin • tuo esiin yksikkönsä asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyvät riskit ja pyrkii niiden eliminoimiseen • suhtautuu vakavasti ja vastuullisesti asiakkaiden allergioihin ja erityisruokavalioiden liittyviin asioihin • hallitsee poikkeustilanteiden tiedottamisen organisaation viestintästrategian mukaisesti <ul style="list-style-type: none"> • vastaa yksikkönsä työturvallisuudesta ja ergonomiasta • noudattaa ergonomian vaatimuksia ja työturvallisuusmääräyksiä • ohjaa muita toimimaan turvallisesti ja ergonomisesti oikein • valvoo, että henkilöstö noudattaa työturvallisuusmääräyksiä • valvoo, että koneet ja laitteet ovat toimintakunnossa • luo turvallisen ja viihtyisän työympäristön.
<p>Tutkinnon suorittaja osaa seurata, arvioida ja ohjata yksikkönsä taloutta.</p>	
<p>Taloudellinen ja kannattava toiminta</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tulkitsee ja hyödyntää organisaation omista raportointijärjestelmistä saamiaan raportteja oman yksikkönsä johtamisessa • seuraa aktiivisesti taloudellisia ja toiminnallisia tunnuslukuja • arvioi ja seuraa vastuullaan olevien toimintojen kannattavuutta ja kustannustehokkuutta ja kehittää niitä tavoitteiden suuntaan • vertaa toimintaa vastaavan yrityksen tai alan tunnuslukuihin hyödyntäen saamaansa tietoa oman yksikkönsä kehittämiseen

	<ul style="list-style-type: none"> • reagoi määrätietoisesti poikkeamiin sekä muutoksiin ja määrittää tarvittavat uudet toimenpiteet • analysoi ja raportoi kehittävästi omalle esimiehelle ja työyhteisölle yksikön toiminnasta ja taloudellisesta tilanteesta • viestii ja selvittää säännöllisesti omalle henkilökunnalle tuloksen ja kannattavuuden kehityksestä ja niihin vaikuttaneista tekijöistä sekä määrittelee tarvittavat toimenpiteet yhdessä henkilöstön kanssa • hallitsee oman yksikkönsä tai organisaationsa hinnanmuodostuksen ja katelaskennan keskeiset periaatteet • tekee sujuvasti käytännön esimiestoiminnan edellyttämiä laskelmia • ohjaa vastuualueensa prosesseja niin, että kannattavuustavoitteet saavutetaan.
--	--

2 Esimiehenä toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Ammattitaidon osoittaminen

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

Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja osaa hahmottaa esimiesasemansa organisaatiossa ja toimii sen mukaisesti.	
Oman aseman tunnistaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• määrittää yksikkönsä perustehtävät itselleen ja muulle työyhteisölle• tietää omat keskeiset esimiestehtävänsä sekä siihen liittyvät tavoitteet, vaatimukset ja odotukset sekä vastuut ja velvoitteet• toimii esimerkkinä työyhteisön toimintaperiaatteiden noudattamisessa
Työvuoroista vastaaminen	<ul style="list-style-type: none">• tuntee oman organisaationsa liikeidean, arvot ja kulttuurin sekä osaa kytkeä ne luontevalla tavalla esimiestoimintaansa• toteuttaa annettua strategiaa, visiota ja arvoja yhdessä henkilöstön kanssa• johtaa ja valvoo työtä työvuorossaan tuloksellisesti• tekee toimenkuvassa määritellyissä rajoissa perusteltuja ja johdonmukaisia päätöksiä ja ratkaisuja sekä kantaa niistä vastuun• rakentaa käyttäytymisellään työyhteisön luottamusta omaan toimintaansa• tiedostaa vaikutuksensa johdettaviin ja heidän toimintaansa• toimii henkilöstöä ohjattaessaan sosiaalisesti taitavasti huomioiden alaiustensa erilaisuuden johtamistyyliä valitessaan• edesauttaa johtamisella eri kulttuurien kohtaamisia asiakas- ja verkostosuhteissa sekä työyhteisössä• toimii esimiesroolinsa edellyttämien eettisten periaatteiden mukaisesti• toimii johdonmukaisesti työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä edistäen• huomioi alaiustensa fyysisen, henkisen ja sosiaalisen työnkuormituksen rajat ja osaa huolehtia omalta osaltaan yleisestä työhyvinvoinnista• puuttuu epäkohtiin ennaltaehkäisevästi ja välittömästi, mikäli havaitsee työyhteisössään ongelmia• toimii tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti• antaa positiivista ja rakentavaa palautetta työsuorituksista• toimii nopeasti muuttuvissa tilanteissa ammattimaisesti ja maltillisesti.

Tutkinnon suorittaja osaa henkilöstösuunnittelun.

Henkilöstö- resurssien suun- nittelu ja töiden organisointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• osallistuu tarvittaessa työsuhteen alkamiseen ja loppumiseen liittyvään prosessiin organisaation toimintatavan mukaisesti• pystyy asettamaan valintakriteerit yksikköönsä otettaville henkilöille• suunnittelee ja määrittää henkilöstön määrän ja osaamisen suhteessa toimintaan (hallitsee työvuorolistasuunnittelun periaatteet)• hyödyntää tarpeen mukaan ulkopuolisia ostopalveluita osana henkilöstöresursointia• organisoii työyhteisön työt tärkeysjärjestyksen mukaisesti ja ajallisesti oikein• hallitsee omaa ajankäyttöään• laatii oman henkilöstön työnkuvat• varmistaa töiden sujumisen muuttuvissa ja äkillisissä tilanteissa sijais- ja varajärjestelmiä hyväksikäyttäen• tarkastelee ja arvioi työyhteisönsä työn tuloksellisuutta asetettuihin laatu- ja taloustavoitteisiin sekä pitkällä aikavälillä että päivittäin, ja tekee tarvittavia toimenpiteitä• ohjaa ja neuvoo henkilöstöä työprosessien eri vaiheissa päivittäisessä työskentelyssä• noudattaa työehtosopimus-, työsopimus-, työaika-, vuosiloma-, yhteistoiminta- ja työturvallisuuslakien keskeisiä periaatteita sekä työehtosopimusta ja paikallisia sopimuksia työaikajärjestelyissä• seuraa ajantasaista lainsäädäntöä.
--	--

Tutkinnon suorittaja osaa perehdyttämisen ja työnopastuksen.

Työhön perehdyt- täminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• hallitsee perehdyttämisen ja työnopastuksen keskeisimmät tavoitteet ja vaiheet• auttaa uuden työntekijän sopeutumista työyhteisöön ja varmistaa työntekijöiden riittävän tiedon saannin• perehdyttää itse tai vastaa siitä, että työntekijät perehdytetään suunnitelmallisesti liikeideaan, työympäristöön sekä työtehtäviin lainsäädännön ja työehtosopimusten sekä sovittujen toimintatapojen mukaisesti• perehtyy itse uusien koneiden, laitteiden, työtapojen, raaka-aineiden sekä puhdistusaineiden käyttöön niin, että osaa ohjata ja opastaa niiden käytössä muita• vastaa ajantasaisen perehdyttämismateriaalin olemassaolosta• huolehtii perehdytyksen etenemisestä ja seurannasta.
-----------------------------	--

Tutkinnon suorittaja osaa viestiä työyhteisöä koskevissa asioissa.

Esimiesviestintä ja vuorovaikutus	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• johtaa työyhteisöään vuorovaikutteisesti• toimii vuorovaikutustilanteessa muut huomioon ottaen ja ilmaisee omat mielipiteensä rakentavasti• viestii ja informoi vastuullisesti ja ymmärrettävästi työyhteisöä, organisaatiota ja asiakasorganisaatiota koskevissa asioissa• omaa taidon kuunnella ja ymmärtää, kannustaa yhteistyöhön ja edistää työyhteisön kommunikointia• välittää organisaation toiminnan kannalta olennaista ja riittävää tietoa sekä varmistaa muuttuvissa tilanteissa riittävän ja oikea-aikaisen tiedottamisen• pitää tehtävänsä edellyttämiä palavereita ja johtaa tarvittaessa kokouksia sekä laatii tarvittaessa niistä muistion ja huolehtii sen oikeasta jakelusta• tuottaa selkeitä kirjallisia viestejä, tiedotteita ja dokumentteja• ilmaisee itseään luontevasti suullisesti tavanomaisissa työhön liittyvissä tilanteissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä• ilmaisee itseään ymmärrettävästi kirjallisesti tavanomaisissa työhön liittyvissä tilanteissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä• käsittelee ja sovittelee rakentavasti erilaisia ristiriitatilanteita omalla työpaikallaan.
-----------------------------------	---

Tutkinnon suorittaja osaa kehittää omaa ja työyhteisönsä osaamista.

Oman osaamisen kehittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• tiedostaa omien työtehtäviensä asettamat osaamisvaatimukset ja suhteuttaa oman osaamisensa niihin• kykenee arvioimaan itseään esimiehenä ja työyhteisön jäsenenä sekä laatimaan henkilökohtaisen esimiesvalmiuksien kehittämissuunnitelman ja toteuttamaan sen• pyytää ja vastaanottaa palautetta omista tehtävistään ja toiminnastaan sekä osaa suhtautua rakentavasti saamaansa palautteeseen• tarkkailee kriittisesti omaa ajankäyttöään ja tunnistaa mahdollisia kehittämiskohteita eri osa-alueilla• arvioi ammattimaisesti oman työnsä tuloksellisuutta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin• huolehtii vastuullisesti sekä omasta että työyhteisönsä jaksamisesta
-----------------------------	--

<p>Työyhteisön osaamisen kehittäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tietää henkilöstön kehittämisen periaatteita ja organisaation suomia mahdollisuuksia osaamisen kehittämisessä • havainnoi henkilöstön osaamista, ammatillisia ja työyhteisöllisiä valmiuksia ja osaamistarpeita sekä työssä jaksamista • arvioi realistisesti työyhteisössä tarvittavia määrällisiä ja laadullisia osaamistarpeita • kykenee määrittelemään henkilöstönsä kehittämistarpeita suhteessa tulevaisuudessa tarvittavaan osaamiseen • ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin mahdollisuuksiensa rajoissa ja resurssien mukaisesti • vie henkilöstön kehittämissityksiä eteenpäin organisaatiossa.
---	--

3 Asiakas- ja sidosryhmäsuhteiden hoitaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Ammattitaidon osoittaminen

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

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

Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja osaa arvioida asiakkuuksia ja toimintaympäristöä sekä kehittää toimintaa arviointiin perustuen.	
Toimintaympäristön seuraaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • seuraa ja arvioi realistisesti yhteiskunnassa ja omalla ammattialalla tapahtuvia muutoksia oman yksikkönsä näkökulmasta • ottaa muutokset huomioon omassa toiminnassaan
Asiakkaiden ja kilpailijoiden toiminnan seuraaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi kilpailijoiden vahvuuksia ja heikkouksia suhteessa omaan toimipaikkaansa • tietää oman yksikkönsä aseman markkinoilla suhteessa kilpailijoihin niin, että pystyy kuvaamaan sen työyhteisölle • tuntee asiakkaansa, heidän palveluodotuksensa ja kulutuskäyttäytymisensä • arvioi oman organisaationsa tai toimipisteensä kilpailukeinoja, vahvuuksia ja kehittämiskohteita realistisesti sekä tekee perusteltuja kehittämissuhteita
Myyntitoimenpiteiden suunnittelu	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää itselleen oman yksikkönsä myynnilliset tavoitteet lyhyellä ja pitkällä aikavälillä • suunnittelee oman yksikkönsä toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi hyödyntäen olemassa olevia tuote- ja palveluvalikoimia sekä varastotilannetta • arvioi realistisesti tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen tarvittavia resursseja • osallistuu tarvittaessa erilaisten kampanjoiden ja teematapahtumien suunnitteluun ja tavoitteiden asetteluun • tekee myynnin suunnittelussa yhteistyötä esimiestensä, henkilöstönsä ja tarvittavien sidosryhmien kanssa.
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa asiakassuhteita ja johtaa myyntiä.	
Asiakaslähtöinen toiminta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvostaa asiakkaitaan sekä pitää työtään asiakaspalvelutyönä, mikä näkyy kaikessa hänen toiminnassaan • hoitaa yhdessä työyhteisönsä kanssa palveluprosessit liikeidean ja organisaation laatutavoitteiden mukaisesti • havaitessaan palveluprosessissa kehittämiskohteita, vie ne aktiivisesti eteenpäin

<p>Myyntin johtaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää säännöllisesti asiakkaan tarpeita ja toiveita kysymällä, tiedustelemalla, keskustelemalla ja kuuntelemalla sekä hankkii aktiivisesti asiakaspalautetta kehittämään palveluja, tuotteita ja toimintaa • suhtautuu vakavasti ja ammattimaisesti asiakaspalautteeseen ja hoitaa palautteet ja asiakasreklamaatiot sovitun mallin mukaisesti ja nopeasti • tietää yksikkönsä asiakastytytyvyyteen liittyvät mittarit sekä tavoitteet ja pyrkii aktiivisesti niiden saavuttamiseen <ul style="list-style-type: none"> • vastaa työyhteisönsä aktiivisesta myyntityöstä ja johtaa sitä omalla esimerkillään • pyrkii toimenpiteillään vaikuttamaan asiakkaiden valintoihin varmistaakseen tuloksellisuuden • seuraa aktiivisesti myyntitavoitteisiin pääsyä, reagoi nopeasti poikkeamiin ja muuttaa tarvittaessa omaa ja työyhteisön toimintaa • osallistuu tarjousten, tilausten ja myyntilaskujen laatimiseen organisaation ohjeiden ja toimintatapojen mukaisesti • pitää huolen, että yksikössä on tarvittavat resurssit suunnitelmien mukaisen myynnin toteuttamiseksi • noudattaa myyntiin ja markkinointiin liittyviä keskeisiä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita • arvioi oman ja työyhteisönsä onnistumista suhteessa tavoitteisiin ja ottaa johtopäätökset huomioon tulevaisuuden suunnitelmia laadittaessa
<p>Sidosryhmäyhteistyön hoitaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • toimii tärkeimpien sidosryhmien kanssa hyvässä yhteistyössä • luo ja hyödyntää yksikön kannalta tärkeitä verkostosuhteita
<p>Kampanjoiden toteutus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa erilaisia kampanjoita ja teematapahtumia annettujen tavoitteiden, työyhteisönsä resurssien ja asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti yhdessä työyhteisön kanssa • arvioi ja analysoi kampanjoiden toteutumista sekä tavoitteiden saavuttamisen että oman ja työyhteisönsä onnistumisen näkökulmasta • tekee tarvittavat korjaavat toimenpiteet jatkoa ajatellen ja antaa kehittävää palautetta esimiehelleen.

Tutkinnon suorittaja osaa asiakasviestinnän eri muodot.

<p>Asiakaslähtöisen viestinnän toteuttaminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• luo kohteliaalla käyttäytymisellään ja siistillä ulkoisella olemuksellaan ammattimaista ja myönteistä yritys kuvaa• ymmärtää visuaalisesti houkuttelevien ja kielellisesti oikeiden asiakasviestien merkityksen myynnille ja hankkii tarvittaessa apua markkinoinnin ulkoisen viestinnän suunnitteluun ja toteutukseen• käyttää ja tarvittaessa tekee organisaation tavoitteiden ja ohjeiden mukaista myynti- ja markkinointimateriaalia• viestii ja tiedottaa asiakasta ymmärrettävästi, asiakaslähtöisesti ja oikea-aikaisesti erilaisissa tilanteissa ja eri viestintävälineitä käyttäen• ottaa viestinnässä huomioon eri kulttuurien ominaispiirteet• ilmaisee itseään luontevasti suullisesti tavanomaisissa työhön liittyvissä tilanteissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä• ilmaisee itseään ymmärrettävästi kirjallisesti tavanomaisissa työhön liittyvissä tilanteissa suomen tai ruotsin kielen lisäksi vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä• ilmaisee itseään selkeästi ja tekee perusteltuja ehdotuksia asiakasneuvottelutilanteissa
<p>Tiedon etsiminen ja hyödyntäminen</p>	<ul style="list-style-type: none">• käyttää erilaisia ja nykyaikaisia sekä tarkoituksen mukaisia tietolähteitä ja verkostoja tiedon hankinnassa sekä käyttää tarvittaessa myös vieraskielisiä lähteitä• arvioi hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta (sähköiset tietolähteet ja verkostot, ammattilehdet ja kirjallisuus, alan asiantuntijat)• valitsee käytettävissä olevasta tiedosta työyhteisön tai toiminnan kannalta olennaiset asiat• ottaa omassa työssään ja viestinnässä huomioon tietoturvan ja -suojan velvoitteet sekä asiakassuhteiden luottamuksellisuuden• toimii vastuullisesti sosiaalisessa mediassa ja hyödyntää sitä työssään harkitusti• seuraa tieto- ja viestintäteknikan kehitystä.

4 Työpaikkaohjaajana ja arvioijana toimiminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Ammattitaidon osoittaminen

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

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

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

Hyväksytyn suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja osaa selvittää työtehtävissä vaadittavan osaamisen suhteessa ammatillisessa tutkinnossa vaadittavaan osaamiseen.	
<p>Työtehtävän ja tutkinnon vaatiman osaamisen tunnistaminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työpaikan soveltuvuutta suhteessa opiskelijan oppimistavoitteisiin tai tutkinnon suorittajan tutkinnon ammattitaitovaatimuksiin • kertoo opiskelijalle tai tutkinnon suorittajalle, millaista osaamista työpaikan työtehtävissä tarvitaan • selvittää, mitä osaamista ammatillisen tutkinnon perusteet sen suorittajalta edellyttävät kyseisessä työpaikassa • keskustelee yhdessä opiskelijan tai tutkinnon suorittajan kanssa siitä, mihin suuntaan työtehtävään liittyvä osaaminen kehittyä lähitulevaisuudessa • perehtyy ammatillisten tutkintojen erilaisiin suorittamistapoihin ja niiden eroihin
<p>Nykyisen osaamisen tunnistaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää opiskelijan tai tutkinnon suorittajan nykyisen osaamisen tason ja määrittää sen pohjalta osaamistarpeet • laatii opiskelijan tai tutkinnon suorittajan oppimissuunnitelman ammatillisen osaamisen kehittämiseksi • käyttää tarvittaessa erilaisia valmiiksi suunniteltuja menetelmiä ammattitaidon kartoittamisessa.
Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja organisoida osaamisen kehittämisen prosessin.	
<p>Työpaikalla tapahtuvan oppimisen suunnittelu</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • sopii työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen liittyvästä yhteistyöstä ja organisoinnista, vastuista ja velvollisuuksista eri tahojen kanssa • tekee konkreettisen ja toteutettavissa olevan osaamisen kehittämissuunnitelman • opastaa tarvittaessa myös muita perehdyttäjiä heidän vastuistaan ja velvollisuuksistaan • tiedottaa organisaatiota opiskelijaan tai tutkinnon suorittajaan liittyvistä järjestelyistä ja toimenpiteistä
<p>Lainsäädännön noudattaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa ammatillista koulutusta ja työsuojelua koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaisten ohjeita ja määräyksiä • noudattaa työnantajaa ja työntekijöitä koskevaa lainsäädäntöä ja sopimuksia.

Tutkinnon suorittaja osaa toimia työpaikkaohjaajana ja arvioijana.

<p>Opiskelijan tai tutkinnon suorittajan osaamisen kehittämisen</p> <p>Työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen arvioiminen</p> <p>tai</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• vastaa, että opiskelija tai tutkinnon suorittaja perehdytetään asianmukaisesti työyhteisön tehtäviin ja käytänteisiin• selvittää muille työyhteisön jäsenille opiskelijan tai tutkinnon suorittajan tavoitteet• luo ohjaustilanteisiin myönteisen ja kannustavan ilmapiirin• toteuttaa osaamisen kehittämissuunnitelmaa• seuraa ja arvioi suunnitelman toteutumista ja tekee tarvittaessa muutoksia suunnitelmaan
<p>Näyttötutkinnon arvioiminen</p>	<ul style="list-style-type: none">• arvioi rakentavasti yhdessä työssäoppijan kanssa työssäoppimisen onnistumista suhteessa tavoitteisiin• laatii suunnitelman ja jatkotoimenpiteet osaamisen kehittämiseksi• antaa positiivista ja rakentavaa palautetta kaikille osapuolille• osallistuu ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin <ul style="list-style-type: none">• osallistuu aktiivisesti tutkinnon järjestäjän arviointikoulutukseen• perehtyy huolellisesti arvioitavan tutkinnon perusteisiin• suunnittelee yhteistyössä tutkinnon järjestäjän ja tutkinnon suorittajan kanssa ammatillisiin näyttötutkintoihin monipuolisia tutkintotilaisuuksia, joissa tutkinnon suorittaja voi osoittaa tutkinnon perusteiden mukaisen osaamisensa• suunnittelee yhdessä tutkinnon järjestäjän edustajan kanssa arviointiprosessin ja arvioijien työjaon ja roolit• arvioi tutkinnon suorittajan osaamista tutkintotilaisuuksissa tutkinnon perusteiden mukaisesti ja perustelee oman kantansa• osallistuu arviointiin aktiivisesti ja luo omalta osaltaan positiivista ilmapiiriä• keskittyy arvioinnissa ammatillisen osaamisen arviointiin• kannustaa tutkinnon suorittajaa rakentavaan itsearviointiin• antaa positiivista ja rakentavaa palautetta tutkinnon suorittajalle• osallistuu aktiivisesti kolmikantaisen arviointiesityksen tekemiseen.

Tutkinnon suorittaja osaa arvioida ja kehittää ohjaustaitojaan.

Ohjaustaitojen arviointi	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• arvioi, ylläpitää ja kehittää omia suunnittelu-, ohjaus-, arviointi- ja palautteenanto-taitojaan• ottaa avoimesti vastaan saamansa palautteen työpaikkaohjaajana toimimisesta• kannustaa muita organisaation jäseniä kehittämään ohjaus- ja arviointitaitoja
Tiedon hankinta ja sen välittäminen	<ul style="list-style-type: none">• käyttää monipuolisesti eri tietolähteitä hankkiakseen ja hyödyntääkseen tietoa työpaikalla tapahtuvaan oppimiseen ja tutkinnon suorittamiseen liittyvistä asioista• välittää saamaansa tietoa organisaation ja sidosryhmien käyttöön.

5 Kehittämisprojektin toteuttaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon osan suorittamisessa tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa käytännön kehittämisprojektin käynnistämisessä määrittellä ja yhdessä muiden tiimin jäsenten kanssa arvioida lähtötilannetta sekä asettaa projektille tavoitteen. Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa toteuttaa kehittämisprojektin suunnitelman mukaisesti joko yksin tai yhteistyössä tiimin kanssa. Hän osoittaa osaavansa hyödyntää kehittämistyön menetelmiä ja myös muita alan asiantuntijoita työnsä tukena.

Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiehen erikoisammattitutkinnon suorittaja osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisen toteuttamalla kehittämisprojektin, jonka tavoitteena on uuden tuotteen, tuotevalikoiman, palvelun, menetelmän, toimintatavan tai niiden yhdistelmän kehittäminen tai vaihtoehtoisesti vanhan tuotteen, tuotevalikoiman, palvelun, menetelmän tai

toimintatavan uusiminen. Kehittämisprojektin tulee lähteä todellisesta tarpeesta ja sen on oltava riittävän mittava, jotta osaamisen voidaan luotettavasti todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia. Tutkinnon suorittaja raportoi kehittämisprojektinsä. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tutkinnon osan suorittamisen aikana itse tuottamallaan dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja osaa suunnitella ja organisoida kehittämisprojektin.	
Kehittämisprojektin suunnittelu ja organisointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • havaitsee yksin tai yhteistyössä muiden kanssa toteuttamiskelpoisen kehittämiskohteen työyhteisössä • kartoittaa projektin mahdolliset riskit ja pyrkii minimoimaan ne • suunnittelee projektille aikataulun sekä arvioi ja varaa tarvittavat resurssit • tekee tarvittaessa projektille vaadittavat sopimukset • organisoii projektin ja määrittää vastuuhenkilöt • arvioi ja kehittää omia valmiuksiaan toimia projektin vetäjänä.
Tutkinnon suorittaja osaa käynnistää ja toteuttaa kehittämisprojektin.	
Kehittämisprojektin käynnistäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • käynnistää omaan työhön tai työyhteisöön liittyvän kehittämisprojektin yhteistyössä tarvittavien tahojen kanssa • asettaa projektille mitattavissa olevat tavoitteet ja hyväksyttää ne esimiehellään
Kehittämisprojektin toteuttaminen ja seuranta	<ul style="list-style-type: none"> • toteuttaa kehittämisprojektin muita kannustaen • seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumista ja resurssien käyttöä • seuraa kustannuksia • muuttaa tarvittaessa toimenpiteitä, työskentelyä tai raaka-aineita • tarkentaa tarvittaessa projektin aikataulua ja projektisuunnitelmaa • antaa rakentavaa ja kannustavaa palautetta • arvioi omaa toimintaansa projektin toteuttajana ja tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan.

Tutkinnon suorittaja osaa dokumentoida projektin eri vaiheet ja viestiä niistä.

Kehittämishankkeen dokumentointi ja viestintä	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• dokumentoi projektin eri vaiheet sovitulla tavalla• viestii projektin etenemisestä yksin tai yhdessä projektissa mukana olevien tahojen kanssa tarkoituksenmukaisella tavalla sovituille tahoille.
---	--

Tutkinnon suorittaja osaa raportoida ja arvioida projektin sekä määrittellä jatkotoimenpiteet.

Kehittämishankkeen raportointi ja informointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• tekee johtopäätökset kehittämissuorituksen onnistumisesta ja perustelee ne• raportoi sovitusti projektin toteutumisen sekä tulokset• arvioi realistisesti projektin onnistumista asetettujen tavoitteiden ja mittareiden perusteella yhdessä projektiryhmän kanssa• informoi selkeästi projektin tulokset tarvittaville tahoille• asettaa tarvittaessa jatkotavoitteita• arkistoi dokumentit.
---	---

Tutkinnon suorittaja osaa tuoda mahdolliset tulokset käytäntöön.

Tulosten jalkauttaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• vie määrätietoisesti projektin mahdolliset toteuttamiskelpoiset tulokset toimintaan• perehdyttää tarvittavat tahot kehittämissuorituksen myötä tulleisiin uusiin käytäntöihin• kannustaa myönteisesti ja motivoi henkilökuntaa uusiin käytäntöihin• seuraa tarkasti muutosten vaikutusta työyhteisön käytäntöihin ja ottaa vastuuta asioiden oikean suuntaisesta etenemisestä.
-------------------------	--

6 Monimuotoisen työyhteisön johtaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- luoda työskentelyolosuhteet monimuotoiselle ja yhdenvertaiselle työyhteisölle.

Ammattitaidon osoittaminen

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

Tutkinnon osa tulee suorittaa aidoissa työtilanteissa (vuorovaikutus-, perehdytys- ja ohjaustilanne) sellaisessa monimuotoisessa työympäristössä, jossa työyhteisön johtaminen vaatii erillistoimenpiteitä, erityisjärjestelyjä tai johtaminen vaatii normaalista esimiestyöstä poikkeavaa huomiointia ja / tai edellyttää esimieheltä ja muilta työyhteisön jäseniltä jotain tavanomaisesta työssäolosta poikkeavia lisätaitoja. Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan tutkinnon osan suorittamisen aikana itse tuottamallaan dokumenteilla, jotka arvioituina ovat osa hänen arviointiaineistoaan.

Hyväksytyt suorituksen kriteerit ammattitaitovaatimuksittain

Tutkinnon suorittaja osaa luoda työskentelyolosuhteet monimuotoiselle ja yhdenvertaiselle työyhteisölle.	
Työskentelyolosuhteiden varmistaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none">• pitää monimuotoisuutta (kuten etnisyys, kulttuurinen tausta, toimintakyky, ikä) voimavarana ja kunnioittaa erilaisuutta• auttaa työntekijän sopeutumista monimuotoiseen työyhteisöön• ohjaa omalla esimerkillään työyhteisöä kohtaamaan yhdenvertaisesti erilaisilla taustoilla tulevan työntekijän• huomioi henkilöstöä ohjatessaan työntekijän erilaiset lähtökohdat, mahdollisuudet ja tarpeet ollen tasapuolinen kaikkia työyhteisön jäseniä kohtaan

<p>Perehdyttäminen ja työn ohjaaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ottaa työssään huomioon eri kulttuurien sosiaalisia järjestelmiä (esimerkiksi asemaan liittyvät sovinnaisuussäännöt) ja tietää miten eri kulttuureissa menetellään erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa (esimerkiksi tutustuminen, tervehtiminen, vieraiden vastaanottaminen) välttääkseen ristiriitatilanteita • ottaa työssään huomioon erilaisia kulttuurisidonnaisia tapoja ja käyttäytymissääntöjä sekä eri uskontojen ohjeita ja määräyksiä (esimerkiksi ruokailu, pukeutuminen ja rukoushetket) asianmukaisen suhtautumisen varmistamiseksi • huomioi joustavasti sovinnaisuuden rajat keskusteltaessa erilaisten työntekijöiden kanssa • selvittää ja arvioi realistisesti työntekijälle oikeanlaiset työtehtävät ja työjärjestelyt • pyrkii omalta osaltaan luomaan työyhteisönsä turvallisen ja hyväksyvän työilmapiiriin • vastaa omalta osaltaan, ettei hänen vastualueellaan tapahdu syrjintää ja pyrkii aktiivisesti poistamaan ennakkoluuloja • ottaa huomioon monimuotoisuuden ja niistä johtuvat erot viestinnässä ja vuorovaikutustilanteissa • hyödyntää aktiivisesti työntekijöiden erityisosaamista, mahdollisuuksia ja kulttuurien erityispiirteitä <ul style="list-style-type: none"> • perehdyttää työntekijän ymmärrettävästi suomen tai ruotsin kielellä ja tarvittaessa vähintään yhdellä yrityksen kannalta tärkeällä vieraalla kielellä tilanteesta riippuen ja tarkoituksenmukaisesti • perehdyttää ja opastaa suunnitelmallisesti liikeideaan, työympäristöön sekä työtehtäviin lainsäädännön ja työehtosopimusten sekä paikallisesti sovittujen toimintatapojen mukaisesti • perehdyttää ja ohjaa työkuultuuriin (esimerkiksi puhtauskäsitös, työaikaohjeiden noudattaminen, työhön sitoutuminen, omaaloitteisuus, itseohjautuvuus, työturvallisuus ja ergonomia) • opastaa työntekijää koneiden ja laitteiden käytössä sekä puhtaanapitoon • ohjaa ja opastaa raaka-aineiden tai muiden tuotteiden käytössä liikeidean mukaisesti • tekee tarvittavia ja selkeitä kirjallisia työohjeita ja vastaa ajantasaisen perehdyttämismateriaalin olemassaolosta • varmistaa työntekijöiden riittävän tiedon saannin • perehdyttää ja ohjaa työntekijöitä heidän tietojensa ja taitojensa edellyttämällä tavalla • rohkaisee kokeilemaan, kysymään ja etsimään tietoa • valitsee tilanteeseen sopivan ohjausmenetelmän sekä seuraa ja kertaa opittua • seuraa aktiivisesti perehdyttämisen onnistumista.
---	---

7 Tutkinnon osa Yrittäjän ammattitutkinnosta

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkintoon voidaan sisällyttää yksi tutkinnon osa Yrittäjän ammattitutkinnosta. Todistuksen tutkinnon osan suorittamisesta antaa aina kyseisestä tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkintoa todistuksen perusteella.

8 Tutkinnon osa muusta erikoisammattitutkinnosta

Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkintoon voidaan valita yksi tutkinnon osa muusta erikoisammattitutkinnosta. Todistuksen tutkinnon osan suorittamisesta antaa kyseisestä tutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta. Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkinnosta vastaava tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi Majoitus- ja ravitsemisalan esimiehen erikoisammattitutkintoa todistuksen perusteella.

III Tutkintoa koskevat muut määräykset

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

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

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

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

Liite. Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiehen erikoisammattitutkinnon kuvaus

Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiehen erikoisammattitutkinto

Tutkinnon perusteiden voimaantulopäivä 1.5.2015 (12/011/2015)

Tutkinnon muodostuminen

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

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

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

Tutkinnon suorittaneen osaaminen

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

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

Tutkinnon suorittanut henkilö toimii palveluhaluisesti, vastuullisesti ja yhteistoiminnallisesti organisaation sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista huolehtien. Hän

hoitaa asiakas-, sidosryhmä- ja verkostosuhteita. Hän suunnittelee, organisoii ja johtaa päivittäisiä tuotanto- ja asiakaspalveluprosesseja asiakaslähtöisesti pyrkien parhaaseen mahdolliseen asiakastytyvyyteen. Työ edellyttää sitoutumista, vastuullisuutta, oma-aloitteisuutta ja luottamuksellisten asioiden hoitamista.

Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

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

Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema

Tutkintotodistuksen antaa Opetushallituksen asettama tutkintotoimikunta.

Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Opetushallitus, opetus- ja kulttuuriministeriön alainen keskusvirasto

Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen)

ISCED 4

Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset

Hyväksytty/hylätty

Jatko-opintokelpoisuus

Tutkinto tuottaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin.

Säädösperusta

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

Tutkintotodistuksen voi säädösten mukaan saada seuraavilla tavoilla

Tutkinto suoritetaan osoittamalla tutkintotilaisuuksissa Opetushallituksen päättämässä tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito. Tarvittaessa järjestetään tutkintoon valmistavaa koulutusta. Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötut-

kintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta.

Pohjakoulutusvaatimukset

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

Verkkajulkaisu
ISBN 978-952-13-6056-5
ISSN-L 1798-887X
ISSN 1798-8888

Opetushallitus on hyväksynyt nämä näyttötutkinnon perusteet ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain nojalla.

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamistapa.

Näyttötutkintojen suunnittelu ja toteuttaminen perustuvat opetusalan ja työelämän asiantuntijoiden tiiviiseen yhteistyöhön.

Opetushallitus
www.oph.fi
www.oph.fi/nayttotutkinnot
www.oph.fi/nayttotutkintojen_perusteet