

Pvm 18.8.2010	Rakenteen tarkistus Pvm 18.8.2010	Muodollinen tarkistus Pvm 19.8.2010	Suunnitelman hyväksyntä Pvm 18.8.2010	Hyväksytty toisen asteen koulutuslautakunnan suomenkielisessä jaostossa Pvm 24.8.2010
Laatija Eva Lalou	Osastonjohtaja Hans Foxell	Kehittämispäällikkö Hillevi Kivelä	Koulutusala johtaja Hannele Hiippala	Sihteeri Sirkku Salonen



VAASAN AMMATTIOPISTO

Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa 2010

MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

**HOTELLI-, RAVINTOLA- JA CATERINGALAN
PERUSTUTKINTO
VASTAANOTTOVIRKAILIJA**

Opetussuunnitelmaan liittyvät tiedot	Pvm, diaarinumero tai pykälä
OPH:n määräys	20.1.2010 Dnro 3/011/2010
Hyväksytty koulutuslautakunnan jaostossa	24.8.2010, § 17
Astuu voimaan	1.8.2010
Milloin opintonsa aloittaneita koskee	1.8.2010
Korvaa opetussuunnitelman, joka on hyväksytty koulutuslautakunnan jaostossa	-
Näyttösuunnitelmat hyväksytty ammattiosaamisen näyttötoimikunnassa	18.8.2010, § 11
Muuta	Näyttöjen, tutkinnon osien ja opintojaksojen koodit on lisätty näyttösuunnitelmaan ja lukusuunnitelmaan 23.2.2011. Kivelä.

SISÄLLYSLUETTELO

Opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa	0
TUTKINNON TOTEUTTAMISSUUNNITELMA	3
TUTKINNON TAVOITTEET	3
TUTKINNON MUODOSTUMINEN	3
Ammatilliset tutkinnon osat	4
Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat	4
Vapaasti valittavat tutkinnon osat	5
Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat	5
ORIENTAATIO-OPINNOT	5
OPINTO-OHJAUS	5
TYÖSSÄOPPIMINEN	6
YRITTÄJYYS	7
OPINNÄYTE	7
OPINTOPOLUT	7
AMMATTIOSAAMISEN NÄYTÖT	8
Tutkinnon näyttösuunnitelma, pk-pohjainen	9
Tutkinnon näyttösuunnitelma, yo-pohjainen	12
LUKUSUUNNITELMAT	14
LUKUSUUNNITELMA 1	15
LUKUSUUNNITELMA 2	18
AMMATILLISET TUTKINNON OSAT	19
Kaikille pakolliset tutkinnon osat	19
Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, 20 ov	19
Keittiötoiminnot, ruoanvalmistuksen perusteet, 8 ov	24
Hygieniapassi, 1 ov	25
Työturvallisuus, 1 ov	26
Toimialan rakenteet, 1 ov	26
Ravintola- ja hotellipalvelu, 6 ov	27
Ruoanvalmistuksen ja asiakaspalvelun perusteet, työssäoppiminen, 3 ov	28
Asiakaspalvelu ja myynti, 20 ov	29
Asiakaspalvelu ja tarjoilu, 10 ov	35
Juomatuntemus ja lainsäädäntö, 4 ov	36
Asiakaspalvelua hotellissa, työssäoppiminen, 6 ov	37
Vastaanoton asiakaspalvelu, 20 ov	38
Majoitusliikkeen toiminnot, 8 ov	45
Majoitusliikkeen asiakaspalvelu, 6 ov	46
Asiakaspalvelua vastaanotossa, työssäoppiminen, 6 ov	46
Kaikille valinnaiset tutkinnon osat	48
Kahvilapalvelut, 10 ov	48
Kahvilan tuotteet ja asiakaspalvelu, 7 ov	53
Kahvilan tuotteet ja asiakaspalvelu kahvilassa, työssäoppiminen, 3 ov	54
Juomien myynti ja tarjoilu, 10 ov	55
Baaritoiminnot, 7 ov	61
Asiakaspalvelua anniskeluravintolassa, työssäoppiminen, 3 ov	62
Majoitusliikkeen varaustoiminnot, 10 ov	63
Majoitusliikkeen palvelut, 7 ov	68
Asiakaspalvelua majoitusliikkeessä, työssäoppiminen, 3 ov	69
AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVÄT TUTKINNON OSAT	71
Ammattitaitoa täydentävät pakolliset tutkinnon osat	71
Äidinkieli, 4 ov	71
Työelämän viestintä 1, 2 ov	73
Työelämän viestintä 2, 2 ov	74
Äidinkieli, suomi toisena kielenä, 4 ov	75
Toinen kotimainen kieli, ruotsi, 1 ov	78
Vieras kieli, a-kieli, 2 ov	80
Matematiikka 1, 1 ov	84
Matematiikka 2, 1 ov	84
Matematiikka 3, 1 ov	85
Fysiikka ja kemia, 2 ov	86
Fysiikka 1, 1 ov	88

Kemia 1, 1 ov	89
Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto, 1 ov.....	89
Liikunta, 1 ov	92
Terveystieto, 1 ov	94
Taide ja kulttuuri, 1 ov	96
Ammattitaitoa täydentävät valinnaiset tutkinnon osat.....	99
Vapaasti valittavat tutkinnon osat	100
Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat	100

TUTKINNON TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

TUTKINNON TAVOITTEET

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon suorittaneella on monipuolista alan perusosaamista. Hän palvelee suomalaisia ja ulkomaisia asiakkaita ja pystyy toimimaan eri liikeideoilla toimivissa yrityksissä ja toimipaikoissa majoitus- ja ravitsemispalvelutehtävissä. Perustutkinnon tavoitteena on saada alalle palveluhenkisiä, vastuullisia, oma-aloitteisia, luotettavia ja yhteistyökykyisiä työntekijöitä. Perustutkinnon suorittaneella on hyvä työntekijän aseman ja työelämän tuntemus. Hän noudattaa alan sopimuksia, säädöksiä ja yhteiskunnallisia velvollisuuksia. Hänellä on hyvät käytöstavat, hän on suvaitsevainen ja kunnioittaa eri kulttuureista tulevia työtovereita ja asiakkaita.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon suorittanut toimii työssään asiakaslähtöisesti, kannattavasti ja tuloksellisesti huolehtien tuotteiden laatuvaatimuksista, turvallisuudesta, terveellisyydestä ja esteettisyydestä. Hän arvostaa suomalaista ruoka- ja tapakulttuuria ja edistää sitä omalla toiminnallaan. Hän tuottaa työssään asiakkaille monipuolisia palveluja sekä huolehtii asiakkaiden tyytyväisyydestä. Hän tietää kuinka toimipaikan tulos muodostuu ja kuinka hän itse voi vaikuttaa siihen. Hänelle alkaa kehittyä vahva ammatti-identiteetti, hän on kiinnostunut ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä ja seuraa alan kehittymistä.

Perustutkinnon suorittanut osaa suunnitella työtään, toimia annettujen ohjeiden mukaan ja arvioida omia työsuorituksiaan. Hän huolehtii ja pitää kunnossa työvälaineet ja osaa käyttää tarvittavia koneita ja laitteita. Hän huolehtii omalta osaltaan tuotettujen palveluiden eettisyydestä ja toimii kestävä toimintatavan mukaisesti. Hän käyttää tietotekniikkaa ja ammatillista kielitaitoa työssään. Hän toimii terveyttä edistävästi, ylläpitää työ- ja toimintakykyään ja toimii työssään ergonomisesti. Hän ymmärtää oman toimintansa merkityksen osana palveluketjua ja vaikuttaa toiminnallaan myönteisesti asiakkaiden tyytyväisyyteen ja työyhteisön toimintaan.

Hotelli- ravintola- ja catering-ala on kansainvälinen ala, jolla edellytetään ammattisanaston hallintaa vierailijakielillä ja muutenkin eri kulttuurien tuntemusta.

Perustutkinnon suorittanut hallitsee alan perusvalmiudet ja hän on lisäksi erikoistunut asiakaspalvelun, hotellipalvelujen tai ruoanvalmistuksen tehtäviin.

Lisäksi ammatillisessa peruskoulutuksessa tulee tukea opiskelijoiden kehitystä hyväksi ja tasapainoisiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi sekä antaa opiskelijoille jatko-opintojen, harrastusten sekä persoonallisuuden monipuolisen kehittämisen kannalta tarpeellisia tietoja ja taitoja sekä tukea elinikäistä oppimista (L630/98 5 §).

TUTKINNON MUODOSTUMINEN

Perustutkinto muodostuu ammatillisista tutkinnon osista, jotka ovat pakollisia tai valinnaisia. Lisäksi tutkintoon sisältyy pakollisia ja valinnaisia ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia sekä vapaasti valittavia tutkinnon osia. Lisäksi tutkintoon voi yksilöllisesti sisällyttää tutkinnon osia. Ks. tarkemmin lukusuunnitelmat.

Vastaanottovirkailijan perustutkinto muodostuu seuraavista tutkinnon osista:

Ammatilliset tutkinnon osat

Kaikille pakolliset tutkinnon osat

- Kaikille yhteisiä pakollisia tutkinnon osia on yhteensä 20 opintoviikkoa (ov). Tutkinnon osat ovat seuraavat:

Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, 20 ov

- Lisäksi opiskelija suorittaa koulutusohjelman opinnot, jotka ovat laajuudeltaan 40 ov. Koulutusohjelmat ovat:

Hotellipalvelun koulutusohjelma, Vastaanottovirkailija	40 ov
Asiakaspalvelu ja myynti	20 ov
Vastaanoton asiakaspalvelu	20 ov

Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

- Tutkintoon kuuluu ammatillisia valinnaisia opintoja 30 ov. Opiskelija voi sisällyttää tutkintoonsa näitä opintoja

Kahvilapalvelut	10 ov
Juomien myynti ja tarjoilu	10 ov
Majoitusliikkeen varaustoiminnot	10 ov

Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat

Pakolliset tutkinnon osat

- Kaikille yhteisiä pakollisia tutkinnon osia on yhteensä 16 opintoviikkoa (ov). Mikäli opiskelija suorittaa yhdistelmäopintoja, opiskelee hän edellä mainituista opinnoista lukion vastaavat kurssit oman henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (HOPS) mukaisesti. Tarkemmat tiedot näkyvät lukusuunnitelmasta.

Valinnaiset tutkinnon osat

- Valinnaisia tutkinnon osia on yhteensä 4 opintoviikkoa (ov). Valinnaiset opinnot toteutetaan oppilaitoksen vuosittaisen yhteistarjonnan mukaan. Jos opiskelija suorittaa yhdistelmäopintoja tai opintoja tietyn väylän mukaan, muodostuvat valinnaiset opinnot kyseisen väylän opinnoista. Tarkemmat tiedot opinnoista näkyvät lukusuunnitelmassa.

Vapaasti valittavat tutkinnon osat

- Vapaasti valittavia tutkinnon osia on yhteensä 10 opintoviikkoa (ov). Vapaasti valittavat opinnot toteutetaan oppilaitoksen vuosittaisen yhteistarjonnan mukaan. Jos opiskelija suorittaa yhdistelmäopintoja tai opintoja tietyn väylän mukaan, muodostuvat vapaasti valittavat opinnot kyseisen väylän opinnoista. Tarkemmat tiedot opinnoista näkyvät lukusuunnitelmassa.

Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat

- Opiskelija voi yksilöllisesti sisällyttää tutkintoonsa ammatillista osaamista syventäviä tutkinnon osia henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (HOPS) mukaisesti.

ORIENTAATIO-OPINNOT

Orientaatio-opinnoista on määrätty Vaasan ammattiopiston opetussuunnitelman yhteisessä osassa. Orientaatio-opinnot ovat laajuudeltaan 2 ov ja niistä on laadittu erikseen sisällöt ja tavoitteet. Orientaatio-opinnot toteutetaan ammatillisten opintojen yhteydessä seuraavasti:

Peruskoulupohjaiset ryhmät

- Ensimmäisenä opiskeluvuonna 1 ov majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen tutkinnon osan yhteydessä
- Toisena opiskeluvuonna ½ ov asiakaspalvelu ja myynti tutkinnon osan yhteydessä
- Kolmantena opiskeluvuonna ½ ov vastaanoton asiakaspalvelu tutkinnon osan yhteydessä

Ylioppilaspohjaiset pohjaiset ryhmät

- Ensimmäisenä opiskeluvuonna 1 ov majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen tutkinnon osan yhteydessä
- Toisena opiskeluvuonna ½ ov vastaanoton asiakaspalvelu tutkinnon osan yhteydessä

OPINTO-OHJAUS

- Opinto-ohjauksesta on määrätty opetushallituksen tutkinnon perusteissa, Vaasan ammattiopiston opetussuunnitelman yhteisessä osassa sekä siihen liittyvässä erillisessä opinto-ohjauksen suunnitelmassa

TYÖSSÄOPPIMINEN

Työssäoppimisesta on määrätty opetushallituksen tutkinnon perusteissa ja Vaasan ammattiopiston opetussuunnitelman yhteisessä osassa. Tässä tutkinnossa työssäoppiminen toteutetaan seuraavasti:

Peruskoulupohjainen koulutus

- Ensimmäisenä opiskeluvuonna 6 opintoviikkoa. Työssäoppiminen kohdistuu majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, 20 ov tutkinnon osaan ja kahvilapalvelut, 10 ov valinnaiseen tutkinnon osaan. Työssäoppiminen toteutetaan asiakaspalvelu ravintolassa osassa, jonka laajuus on 3 ov ja kahvilapalvelut 3 ov.
- Toisena opiskeluvuonna 9 opintoviikkoa. Työssäoppiminen kohdistuu asiakaspalvelu ja myynti, 20 ov tutkinnon osaan ja juomien myynti ja tarjoilu valinnaiseen tutkinnon osaan, 10 ov. Työssäoppiminen toteutetaan 6 ov asiakaspalvelu ja myynti osassa sekä juomien myynti ja tarjoilu valinnaisessa osassa 3 ov.
- Kolmantena opiskeluvuonna 9 opintoviikkoa. Työssäoppiminen kohdistuu vastaanoton asiakaspalvelu, 20 ov tutkinnon osaan sekä majoitusliikkeen varaustoiminnot valinnaiseen osaan, 10 ov. Työssäoppiminen toteutetaan 6 ov vastaanoton asiakaspalvelu osassa sekä majoitusliikkeen varaustoiminnot valinnaisessa osassa 3 ov.

Ylioppilaspohjainen koulutus

- Ensimmäisenä opiskeluvuonna 9 opintoviikkoa. Työssäoppiminen kohdistuu majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, 20 ov tutkinnon osaan sekä asiakaspalvelu ja myynti, 20 ov tutkinnon osaan. Työssäoppiminen toteutetaan . 3 ov majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen osassa ja 6 ov asiakaspalvelu ja myynti osassa.
- Toisena opiskeluvuonna 12 opintoviikkoa. Työssäoppiminen kohdistuu vastaanoton asiakaspalvelu tutkinnon osaan, 20 ov, juomien myynti ja tarjoilu, 10 ov valinnaiseen tutkinnon osaan sekä majoitusliikkeen varaustoiminnot valinnaiseen osaan, 10 ov. Työssäoppiminen toteutetaan 6 ov vastaanoton asiakaspalvelu osassa, 3 ov juomien myynti ja tarjoilu valinnaisessa osassa sekä 3 ov majoitusliikkeen varaustoiminnot valinnaisessa osassa.

YRITTÄJYYS

- Yrittäjyydestä on määrätty opetushallituksen tutkinnon perusteissa ja Vaasan ammattiopiston opetussuunnitelman yhteisessä osassa. Ammatillisiin tutkinnon osiin sisältyy yrittäjyyttä vähintään 5 ov. Tässä tutkinnossa yrittäjyys toteutetaan seuraavasti:
 - o Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen -tutkinnon osa: toimialan tunteminen, tuotteiden laatu ja riittävyys.
 - o Asiakaspalvelu ja myynti - tutkinnon osa: liikeideat ja toiminta-ajatus.
 - o Vastaanoton asiakaspalvelu -tutkinnon osa: kustannustehokas, tuloksellinen sekä kestävän kehityksen mukainen toiminta.

OPINNÄYTE

- Opinnäytteestä on määrätty opetushallituksen tutkinnon perusteissa ja Vaasan ammattiopiston opetussuunnitelman yhteisessä osassa. Opiskelija suunnittelee ja tekee omaa osaamistaan kokoavan opinnäytteen, joka voi olla esimerkiksi tuote, työnäyte, portfolio tai esitys. Opiskelija tunnistaa keskeiset ammatilliset vahvuutensa ja kehittää opinnäytettä tehdessään luovuuttaan, innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Hän esittelee ja arvioi opinnäytteensä sekä sen suunnittelun ja toteutuksen. Opiskelija edistää opinnäytteellä omaa työllistymistään. Opinnäytteen laajuus on vähintään 2 ov ja se arvioidaan niiden tutkinnon osien yhteydessä, joihin se sisältyy. Opinnäytteestä merkitään päättötodistukseen laajuus ja nimi, erillistä arvosanaa ei anneta. Tässä tutkinnossa opinnäyte toteutetaan seuraavasti: Opinnäytteen laajuus on 2 ov ja sisältyy vastaanoton asiakaspalvelu tutkinnon osaan.

OPINTOPOLUT

- Peruskoulupohjainen opiskelija voi suorittaa tutkinnon ns. opintopolkuina. Opintopolut muodostuvat erilaisista väylistä, jotka päätetään vuosittain. Tutkinnon opintopolut toteutetaan seuraavina väylinä:
 - Opintopolkuun voi sisältyä sellaisia tutkinnon osia, jotka tukevat ja suuntaavat ammatillisia tavoitteita jonkin painopisteen mukaisesti. Tässä tutkinnossa on mahdollista suorittaa seuraavien painopisteiden mukaisia opintoja:
 1. Ammatilliset opinnot (perussuunnitelma)
 2. Ammatilliset opinnot (väylät)
 - Painopisteet oppilaitoksen yhteistarjonnasta (päätetään vuosittain)
 - Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkintoon voidaan sisällyttää ammatillisia tutkinnon osia seuraavista ammatillisista perustutkinnoista:
 - o elintarvikealan perustutkinto
 - o kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto

- o luonto- ja ympäristöalan perustutkinto
- o liiketalouden perustutkinto
- o matkailualan perustutkinto
- o merenkulkualan perustutkinto

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkintoon voidaan sisällyttää yksi ammatillinen tutkinnon osa matkailu-, ravitsemis- ja talousalan ammattitutkinnoista.

3. Yhdistelmäopinnot

Yhdistelmäopiskelija suorittaa sekä ammatillisen perustutkinnon että ylioppilastutkinnon. Opinnot suoritetaan yhteistyössä Vaasan lyseon lukion kanssa. Osa yhdistelmäopintoja suorittavan opiskelijan ammatilliseen perustutkintoon kuuluvista opinnoista korvataan lukiokursseilla. Korvattavat opinnot ja niiden määrä riippuvat siitä, mitkä ylioppilaskokeet opiskelija suorittaa. Lukio-opinnoilla korvattavat opinnot voivat vaihdella 24 – 40 ov välillä. Tässä tutkinnossa lukiokursseilla korvataan seuraavia ammatillisen perustutkinnon opintoja opiskelijan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaisesti:

- o Vapaasti valittavat tutkinnon osat 10 ov
- o Ammattitaitoa täydentävät pakolliset tutkinnon osat 7 – 14 ov
- o Ammattitaitoa täydentävät valinnaiset tutkinnon osat 4 ov
- o Ammatillinen valinnainen tutkinnon osa, *Majoitusliikkeen varaustoiminnot* 0 – 10 ov

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTÖT

- Ammattiosaamisen näytöistä on määrätty opetushallituksen tutkinnon perusteissa ja Vaasan ammattiopiston opetussuunnitelman yhteisessä osassa. Seuraavassa taulukossa näkyy ne tutkinnon ammatilliset osat, joista näyttöjä suoritetaan. Lukusuunnitelmissa on kuvattu tarkemmin, mitkä tutkinnon osat mihinkin opintoväylään kuuluvat (ks. kohta *Lukusuunnitelmat*).
- Taulukosta selviää, toteutetaanko näytöt koko näyttönä vai osanäyttöinä, ketkä päättävät arvosanasta, näytön suoritusajankohta sekä suoritetaanko näyttö työpaikalla vai oppilaitoksessa. Lisäksi taulukosta selviää, millainen näyttö on kyseessä sekä näytön arviointikohteet.

Tutkinnon näyttösuunnitelma, pk-pohjainen

Hyväksytty ammattiosaamisen näyttötoimikunnassa 18.8.2010.

Tutkinnon osat, ov	Toteutus		Arvosanas- työpaikka- ta päättää	Suoritusajankohta / vuosi	Näyttö- paikka		Näyttö	Näytön arviointi- kohteet				
	Koko näyttö	Osanäytöt			Opettaja	Työpaikka- ohjaaja		Työpaikka	Oppilaitos	1	2	3
Majoitus- ja ravitsemis-palveluissa toimiminen, 20 ov NHR111	x		x	x	1	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus- tai ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan yksittäisissä työtehtävissä työryhmän jäsenenä. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita, valmistaa tai valmistelee tuotteita tai palveluita, palvelee asiakkaita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	O	K

Asiakaspalvelu ja myynti, 20 ov NHR121	x		x	x	2	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus-, ravitsemis- tai catering- alan asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa ja asiakas- ja työtiloja, myy ja tarjoilee toimipaikan tai yrityksen tuotteita ja palveluja, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita sekä toimii alkoholin anniskelutehtävissä. Hän osallistuu tarvittaessa asiakkaiden majoittamiseen. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	O	O
Vastaanoton asiakaspalvelu, 20 ov NVA141	x		x	x	3	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelun työtehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän tilaa, varaa ja myy tuotteita ja palveluja, vastaanottaa ja laskuttaa asiakkaita käyttäen varausjärjestelmää ja maksupäätejärjestelmää. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	K	O
Kahvilapalvelut, 10 ov NHR304	x		x	x	1	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla kahvilan työtehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, valmistaa tai valmistelee tuotteita tai palveluita, rekisteröi myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin	K	K	O	K

								edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.				
Juomien myynti ja tarjoilu, 10 ov NHR303	x		x	x	2	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla anniskeluravintolan asiakaspalvelun työtehtävissä liikeidean mukaisesti yhteistyössä yrityksen muiden työntekijöiden kanssa. Hän suosittelee, myy, valmistaa ja tarjoilee juoma- ja seurusteluravintolan asiakkaille juomia ja muita tuotteita anniskelumääräykset ja muut ohjeet huomioiden. Hän rekisteröi ja laskuttaa myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	K	K
Majoitusliikkeen varaustoiminnot, 10 ov NVA306	x		x	x	3	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitusliikkeen myynti- ja varaustoiminnan asiakaspalvelun työtehtävissä. Hän esittelee ja myy tuotteita ja palveluja yksilö- ja ryhmäasiakkaille varausjärjestelmää ja kanta-asiakasrekisteriä käyttäen sekä osallistuu yrityksen markkinointiviestinnän toimenpiteisiin. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	O	O

1 = Työprosessi
3 = Työn perustana olevan tiedon hallinta

2 = Työmenetelmät, -välineet ja materiaalien hallinta
4 = Elinikäisen oppimisen avaintaidot

Tutkinnon näyttösuunnitelma, yo-pohjainen

Hyväksytty ammattiosaamisen näyttötoimikunnassa 18.8.2010.

Tutkinnon osat, ov	Toteutus		Arvosanas- työpaikka- ta päättää		Suoritusajankohta / vuosi	Näyttö- paikka		Näyttö	Näytön arviointi- kohteet			
	Koko näyttö	Osanäytöt	Opettaja	Työpaikka- ohjaaja		Työpaikka	Oppilaitos		1	2	3	4
Majoitus- ja ravitsemis-palveluissa toimiminen, 20 ov NHR111	x		x	x	1	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus- tai ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan yksittäisissä työtehtävissä työryhmän jäsenenä. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita, valmistaa tai valmistelee tuotteita tai palveluita, palvelee asiakkaita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	O	K
Asiakaspalvelu ja myynti, 20 ov NHR121	x		x	x	1	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus-, ravitsemis- tai cateringalan asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa ja asiakas- ja työtiloja, myy ja tarjoilee toimipaikan tai yrityksen tuotteita ja palveluja, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita sekä toimii alkoholin anniskelutehtävissä. Hän osallistuu tarvittaessa asiakkaiden majoittamiseen. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	O	O

Vastaanoton asiakaspalvelu, 20 ov NVA141	x		x	x	2	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelun työtehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän tilaa, varaa ja myy tuotteita ja palveluja, vastaanottaa ja laskuttaa asiakkaita käyttäen varausjärjestelmää ja maksupäätejärjestelmää. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	K	O
Juomien myynti ja tarjoilu, 10 ov NHR303	x		x	x	2	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla anniskeluravintolan asiakaspalvelun työtehtävissä liikeidean mukaisesti yhteistyössä yrityksen muiden työntekijöiden kanssa. Hän suosittelee, myy, valmistaa ja tarjoilee juoma- ja seurusteluravintolan asiakkaille juomia ja muita tuotteita anniskelumääräykset ja muut ohjeet huomioiden. Hän rekisteröi ja laskuttaa myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	K	K
Majoitusliikkeen varaustoiminnot, 10 ov NVA306	x		x	x	2	x		Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitusliikkeen myynti- ja varaustoiminnan asiakaspalvelun työtehtävissä. Hän esittelee ja myy tuotteita ja palveluja yksilö- ja ryhmäasiakkaille varausjärjestelmää ja kanta-asiakasrekisteriä käyttäen sekä osallistuu yrityksen markkinointiviestinnän toimenpiteisiin. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.	K	K	O	O

LUKUSUUNNITELMA 1

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA CATERINGALAN PERUSTUTKINTO, VASTAANOTTOVIRKAILIJA							
Lukusuunnitelma 1, peruskoulupohjainen			Näytöt	Lukuvuosi			Yhteensä
Tutkinnon osan koodi	Opintojakson koodi	Tutkinnon osan nimi / Opintojakson nimi	Lukuvuosi	1 ov	2 ov	3 ov	ov
		AMMATTILISET TUTKINNON OSAT					90
		<i>Pakolliset tutkinnon osat</i>					60
HRC111		Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen	1				20
	HRC11101	Keittiötoiminnot, ruoanvalmistuksen perusteet		8			
	HRC11102	Toimialan rakenteet		1			
	HRC11103	Hygieniapassi		1			
	HRC11104	Työturvallisuus		1			
	HRC11105	Ravintola- ja hotellipalvelu		6			
	HRC11106	Ruoanvalmistuksen ja asiakaspalvelun perusteet, työssäoppiminen		3			
HRC121		Asiakaspalvelu ja myynti	2				20
	HRC12101	Asiakaspalvelu ja tarjoilu			10		
	HRC12102	Juomatuntemus ja lainsäädäntö			4		
	HRC12103	Asiakaspalvelua hotellissa, työssäoppiminen			6		
VAS141		Vastaanoton asiakaspalvelu	3				20
	VAS14101	Majoitusliikkeen toiminnot				8	
	VAS14102	Majoitusliikkeen asiakaspalvelu				6	
	VAS14103	Asiakaspalvelua vastaanotossa, työssäoppiminen				6	
		<i>Valinnaiset tutkinnon osat</i>					30
HRC304		Kahvilapalvelut	1				10
	HRC30401	Kahvilan tuotteet ja palvelu		7			
	HRC30402	Asiakaspalvelua kahvilassa, työssäoppiminen		3			
HRC303		Juomien myynti ja tarjoilu	2				10
	HRC30301	Baaritoiminnot			7		
	HRC30302	Asiakaspalvelua anniskeluravintolassa, työssäoppiminen			3		
VAS306		Majoitusliikkeen varaustoiminnot Tutkinnon osa on vaihtoehtoinen väyläopintojen kanssa	3				10
	VAS30601	Majoitusliikkeen palvelut				7	
	VAS30602	Asiakaspalvelua majoitusliikkeessä, työssäoppiminen				3	
		AMMATTITAITOJA TÄYDENTÄVÄT TUTKINNON OSAT					20
		<i>Pakolliset tutkinnon osat</i>					
		(Yhdistelmäopiskelijoilla osa pakollisista tutkinnon osista korvataan lukio-opinnoilla.)					

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA CATERINGALAN PERUSTUTKINTO, VASTAANOTTOVIRKAILIJA							
Lukusuunnitelma 1, peruskoulupohjainen			Näytöt	Lukuvuosi			Yhteensä
Tutkinnon osan koodi	Opintojakson koodi	Tutkinnon osan nimi / Opintojakson nimi	Lukuvuosi	1 ov	2 ov	3 ov	ov
011		Äidinkieli, suomi					4
	01101	Työelämän viestintä 1		1	1		
	01102	Työelämän viestintä 2			1	1	
016		Äidinkieli, suomi toisena kielenä					4
	01601	Äidinkieli, suomi toisena kielenä					4
020		Toinen kotimainen kieli, ruotsi					1
	02001	Toinen kotimainen kieli, ruotsi		1			
031		Vieras kieli, A-englanti					2
	03101	Vieras kieli, A-englanti		1	1		
061		Matematiikka					3
	06101	Matematiikka 1		1			
	06102	Matematiikka 2			1		
	06103	Matematiikka 3				1	
062		Fysiikka ja kemia					2
	06201	Fysiikka 1			1		
	06202	Kemia 1				1	
071		Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto					1
	07101	Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto				1	
091		Liikunta					1
	09101	Liikunta		1			
082		Terveystieto					1
	08201	Terveystieto			1		
092		Taide ja kulttuuri					1
	09201	Taide ja kulttuuri				1	1
		Valinnaiset tutkinnon osat					4
		(Yhdistelmäopiskelijoilla valinnaiset tutkinnon osat korvataan lukio-opinnoilla. Tietyn painopisteen mukaan opiskelevilla tutkinnon osat					

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA CATERINGALAN PERUSTUTKINTO, VASTAANOTTOVIRKAILIJA							
Lukusuunnitelma 1, peruskoulupohjainen			Näytöt	Lukuvuosi			Yhteensä
Tutkinnon osan koodi	Opintojakson koodi	Tutkinnon osan nimi / Opintojakson nimi	Lukuvuosi	1 ov	2 ov	3 ov	ov
		korvataan väyläopinnoilla.)					
		Valinnaiset tutkinnon osat toteutetaan keskitetysti oppilaitoksen vuosittaisen tarjonnan mukaan.					
		VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT					10
		(Yhdistelmäopiskelijoilla vapaasti valittavat tutkinnon osat korvataan lukio-opinnoilla. Tietyn painopisteen mukaan opiskelevilla tutkinnon osat korvataan väyläopinnoilla.)					
		Vapaasti valittavat tutkinnon osat toteutetaan keskitetysti oppilaitoksen vuosittaisen tarjonnan mukaan.					
		AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVÄT JA VAPAASTI VALITTAVAT TUTKINNON OSAT (jaksotus lukuvuosille)		10	10	10	
		AMMATILLISTA OSAAMISTA YKSILÖLLISESTI SYVENTÄVÄT TUTKINNON OSAT					X
		Perustutkintoon voi sisältyä yli 120 opintoviikon meneviä yksilöllisesti syventäviä tutkinnon osia opiskelijan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (HOPS) mukaisesti.					
		YHTEENSÄ KAIKKI OPINNOT		40	40	40	120

LUKUSUUNNITELMA 2

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA CATERINGALAN PERUSTUTKINTO, VASTAANOTTOVIRKAILIJA							
Lukusuunnitelma 2, ylioppilaspohjainen			Näytöt	Lukuvuosi			Yhteensä
Tutkinnon osan koodi	Opintojakson koodi	Tutkinnon osan nimi / Opintojakson nimi	Lukuvuosi	1 ov	2 ov	3 ov	ov
AMMATILLISET TUTKINNON OSAT							80
<i>Pakolliset tutkinnon osat</i>							60
HRC111		Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen	1				20
	HRC11101	Keittiötoiminnot, ruoanvalmistuksen perusteet		8			
	HRC11102	Toimialan rakenteet		1			
	HRC11103	Hygieniapassi		1			
	HRC11104	Työturvallisuus		1			
	HRC11105	Ravintola- ja hotellipalvelu		6			
	HRC11106	Ruoanvalmistuksen ja asiakaspalvelun perusteet,työssäoppiminen		3			
HRC121		Asiakaspalvelu ja myynti	1				20
	HRC12101	Asiakaspalvelu ja tarjoilu		10			
	HRC12102	Juomatuntemus ja lainsäädäntö		4			
	HRC12103	Asiakaspalvelua hotellissa, työssäoppiminen		6			
VAS141		Vastaanoton asiakaspalvelu	2				20
	VAS14101	Majoitusliikkeen toiminnot			8		
	VAS14102	Majoitusliikkeen asiakaspalvelu			6		
	VAS14103	Asiakaspalvelua vastaanotossa, työssäoppiminen			6		
<i>Valinnaiset tutkinnon osat</i>							20
HRC303		Juomien myynti ja tarjoilu	2				10
	HRC30301	Baaritoiminnot			7		
	HRC30302	Asiakaspalvelua anniskeluravintolassa, työssäoppiminen			3		
VAS306		Majoitusliikkeen varaustoiminnot Tutkinnon osa on vaihtoehtoinen väyläopintojen kanssa	2				10
	VAS30601	Majoitusliikkeen palvelut			7		
	VAS30602	Asiakaspalvelua majoitusliikkeessä, työssäoppiminen			3		

AMMATILLISET TUTKINNON OSAT

Kaikille pakolliset tutkinnon osat

Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, 20 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Muu arviointi	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö 	<ul style="list-style-type: none"> - Työn perustana olevan tiedon hallinnasta toimialan tunteminen arvioidaan tehtävien ja tentin perusteella 	<ul style="list-style-type: none"> - Keittiötoiminnot, ruoanvalmistuksen perusteet, 8 ov - Toimialan rakenteet, 1 ov - Hygieniapassi, 1 ov - Työturvallisuus, 1 ov - Ravintola- ja hotellipalvelu, 6 ov - Asiakaspalvelua ravintolassa, 3 ov, (työssäoppiminen) 	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallinen - visuaalinen - auditiivinen - AV-materiaalit <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus harjoitustehtävät - verkko-opetus (kaikkiin) <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitetut tilat - tutustumiskäynnit - työelämä - tietoverkko (kaikkiin)
<p>Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.</p>			

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistella tai valmistaa toimipaikan tuotteita ja palveluja myyntiä varten
- pitää huolta myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
- palvella asiakkaita
- myydä tuotteita tai palveluja sekä rekisteröidä myyntiä
- järjestää ja siistiä asiakas- ja työtiloja tai kunnostaa majoitusliikkeen huoneita
- toimia astiahuollon tehtävissä
- puhdistaa työvälineitä, koneita ja laitteita sekä asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<p>1. Työprosessien hallinta</p> <p>Työvuorossa toimiminen</p> <p>Asiakaspalvelussa ja ruoanvalmistuksessa toimiminen</p> <p>Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>noudattaa työaikoja</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjattuna</p> <p>kunnostaa toisen apuna asiakas- ja työtiloja sovitulla tavalla tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön</p> <p>toimii tavanomaisissa palvelutilanteissa ja uskaltaa kommunikoida asiakkaiden kanssa</p> <p>osallistuu opastettuna esivalmistustöihin ja aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä</p> <p>toimii toisen apuna tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä</p> <p>pitää huolen toisen apuna myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä</p> <p>toimii astiahuollon tehtävissä ja siistii astiahuollon tilat</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen mukaan</p> <p>kunnostaa ohjeen mukaan asiakas- ja työtiloja tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön</p> <p>toimii ystävällisesti palvelutilanteissa</p> <p>osallistuu ohjeiden mukaan esivalmistustöihin aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä</p> <p>toimii ohjeen mukaan tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä</p> <p>pitää huolen ohjeiden mukaan myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä</p> <p>toimii astiahuollon eri vaiheissa sekä siistii astiahuollon tilat</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä omatoimisesti toimintaohjeen mukaisesti</p> <p>kunnostaa itsenäisesti ohjeen mukaan asiakas- ja työtiloja tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön</p> <p>toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelu- tilanteissa</p> <p>osallistuu omatoimisesti esivalmistustöihin aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä</p> <p>toimii omatoimisesti toimintaohjeen mukaan tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä</p> <p>pitää huolen omatoimisesti ja vastuullisesti myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä</p>

	<p>lajittelee jätteet ohjatusti</p> <p>siistii ja järjestää toisen apuna työ- ja asiakastiloja.</p>	<p>lajittelee jätteet ohjeen mukaan</p> <p>siistii ja järjestää työ- ja asiakastilat ohjeen mukaan.</p>	<p>toimii astiahuollon eri vaiheissa omatoimisesti ja ripeästi sekä ylläpitää siisteyttä ja järjestystä työskentelyn aikana</p> <p>lajittelee jätteet huolellisesti ohjeen mukaan</p> <p>siistii ja järjestää omatoimisesti työ- ja asiakastiloja sekä pitää ne siistinä ja järjestyksessä työskentelyn aikana.</p>
<p>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</p> <p>Aamiais- tai lounasruokien valmistaminen ja asiakaspalvelussa toimiminen</p> <p>Työvälineiden ja menetelmien hallinta</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>valmistaa toisen apuna erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa myyntilinjastoa</p> <p>palvelee asiakkaita ohjattuna</p> <p>käyttää käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti ohjattuna</p> <p>puhdistaa ohjattuna koneita ja laitteita</p>	<p>Opiskelija</p> <p>valmistaa ohjeen mukaan erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa myyntilinjaston</p> <p>palvelee asiakkaita ohjeen mukaan</p> <p>käyttää käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti</p> <p>ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle</p> <p>puhdistaa puhdistusohjeiden mukaan koneita ja laitteita</p>	<p>Opiskelija</p> <p>valmistaa itsenäisesti ohjeen mukaan erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa itsenäisesti toimintaohjeen mukaan myyntilinjaston</p> <p>palvelee asiakkaita itsenäisesti</p> <p>käyttää omatoimisesti käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti, huolellisesti ja taloudellisesti</p>

<p>Asiakas- ja työtilojen sekä koneiden ja laitteiden puhtaanapito</p> <p>Myynnin rekisteröiminen</p>	<p>kokoaa, purkaa ja puhdistaa opastettuna astianpesukoneen</p> <p>puhdistaa majoitustiloja tai muita tiloja opastettuna käyttäen asianmukaista työjärjestystä, puhdistusaineita ja menetelmiä</p> <p>käyttää myynnin rekisteröinnissä tutussa työtilanteessa kassaa tai kassajärjestelmää opastettuna.</p>	<p>kokoaa, purkaa ja puhdistaa astianpesukoneen ohjeen mukaan</p> <p>puhdistaa majoitustiloja tai muita tiloja ohjeen mukaan käyttäen asianmukaista työjärjestystä, puhdistusaineita ja menetelmiä</p> <p>käyttää myynnin rekisteröinnissä kassaa tai kassajärjestelmää ohjeen mukaan.</p>	<p>huolehtii koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnosta ja ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle</p> <p>puhdistaa omatoimisesti puhdistusohjeiden mukaan koneita ja laitteita</p> <p>kokoaa, purkaa ja puhdistaa astianpesukoneen</p> <p>käyttää myynnin rekisteröinnissä luontevasti ja itsenäisesti kassaa tai kassajärjestelmää</p>
<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <p>Toimialan tunteminen</p> <p>Raaka-aineiden tunteminen</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>on perehtynyt paikkakunnan majoitus- ja ravitsemisalan toimipaikkoihin siten, että osaa nimetä majoitusyrityksiä, ravintoloita ja erilaisia toimipaikkoja</p> <p>tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä tavallisimpia raaka-aineita tai tuotteita ja arvioi opastettuna niiden laatua ennen käyttöä ja käytön aikana</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>on perehtynyt alueen majoitus- ja ravitsemisalan toimipaikkoihin siten, että nimeää majoitusyrityksiä, ravintoloita ja erilaisia toimipaikkoja esittelee niiden tuotteita ja palveluita</p> <p>tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä raaka-aineita tai tuotteita ja arvioi niiden laatua aistinvaraisesti</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>on perehtynyt valtakunnallisiin ja alueellisiin majoitus- ja ravitsemisalan toimipaikkoihin, niiden tuotteisiin ja palveluihin siten, että pystyy vertailemaan niitä</p> <p>tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä raaka-aineita tai tuotteita, arvioi niiden laatua aistinvaraisesti sekä ilmoittaa oma-aloitteisesti laadun</p>

<p>Toimiminen työssä ja työyhteisössä</p>	<p>on perehtynyt erityisruokavalioihin (laktoositon, maidoton, keliakia) siten, että pystyy opastettuna luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille</p> <p>on perehtynyt opastettuna työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.</p>	<p>on perehtynyt erityisruokavalioihin (laktoositon, maidoton, keliakia) siten, että pystyy ohjeen mukaan luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille</p> <p>on perehtynyt ohjeen mukaan työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.</p>	<p>poikkeamista on perehtynyt erityisruokavalioihin (laktoositon, maidoton, keliakia) siten, että pystyy luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille</p> <p>on perehtynyt omatoimisesti työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.</p>
<p>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</p> <p>Oppiminen ja ongelmanratkaisu</p> <p>Vuorovaikutus ja yhteistyö</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tarvitsee opastusta arvioidessaan omien työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta</p> <p>pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvitessaan apua muilta</p> <p>hakee työhönsä tukea muilta työyhteisön jäseniltä</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta</p> <p>toimii työssään luontevasti vuorovaikutuksessa työyhteisön jäsenien kanssa</p> <p>toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja perustelee arviointiaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapaansa</p> <p>toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työyhteisön ja ryhmän jäsenenä</p> <p>toimii työssään aktiivisena työyhteisön jäsenenä</p>

<p>Terveys, turvallisuus ja toimintakyky</p>	<p>noudattaa ohjattuna annettuja ohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa</p> <p>ylläpitää ohjattuna toiminta- ja työkykyä työssään</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p>	<p>noudattaa annettuja ohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p>	<p>noudattaa vastuullisesti annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa</p> <p>ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p>
<p>Ammattietiikka</p>	<p>toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>	<p>toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>	<p>toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus- tai ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan yksittäisissä työtehtävissä työryhmän jäsenenä. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita, valmistaa tai valmistelee tuotteita tai palveluita, palvelee asiakkaita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta raaka-aineiden tunteminen sekä toimiminen työssä ja työyhteisössä
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Keittiötoiminnot, ruoanvalmistuksen perusteet, 8 ov

Tavoitteet

- Kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- Valmistelee tai valmistaa toimipaikan tuotteita ja palveluja myyntiä varten
- Pitää huolta myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
- Palvelee asiakkaita
- Myy tuotteita tai palveluja sekä rekisteröi myyntiä
- Järjestää ja siistii asiakas- ja työtiloja ja/tai kunnostaa majoitusliikkeen huoneita
- Toimii astiahuollon tehtävissä
- Puhdistaa työvälineitä, koneita ja laitteita sekä asiakas- ja työtiloja
- Noudattaa omavalvontasuunnitelmaa

Keskeiset sisällöt

- Työvuorossa toimiminen
- Asiakaspalvelussa ja ruoanvalmistuksessa toimiminen
- Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta
- Aamiais- tai lounasruokien valmistaminen
- Työvälineiden ja menetelmien hallinta
- Asiakas- ja työtilojen sekä koneiden ja laitteiden puhtaanapito
- Toimialan tunteminen
- Raaka-aineiden tunteminen
- Toimiminen työssä ja työyhteisössä
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hänen on vielä opittavaa. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta läsnäolosta, aktiivisuudesta, harjoituksista, kokeista, projektityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin arvosanoilla 1-3.

Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keräämällä opiskelijoiden kirjalliset itsearviointit.

Hygieniapassi, 1 ov

Tavoitteet

- Kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- Järjestää ja siistii asiakas- ja työtiloja ja/tai kunnostaa majoitusliikkeen huoneita
- Toimii astiahuollon tehtävissä
- Puhdistaa työvälineitä, koneita ja laitteita sekä asiakas- ja työtiloja
- Noudattaa omavalvontasuunnitelmaa

Keskeinen sisältö

- Asiakas- ja työtilojen sekä koneiden ja laitteiden puhtaanapito
- Työvälineiden ja menetelmien hallinta
- Omavalvontasuunnitelma
- Hygieniapassi
- Elinikäisen oppimisen avaintaidot

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hänen on vielä opittavaa. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta läsnäolosta, aktiivisuudesta, harjoituksista, kokeista, projektityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja opintojakso arvioidaan opintokorttiin Suoritettu / Ei suoritettu
Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keräämällä opiskelijoiden kirjalliset itsearviointit.

Työturvallisuus, 1 ov

Keskeinen sisältö

- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hänen on vielä opittavaa. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta läsnäolosta, aktiivisuudesta, harjoituksista, kokeista, projektityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja opintojakso arvioidaan opintokorttiin Suoritettu / Ei suoritettu

Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keräämällä opiskelijoiden kirjalliset itsearviointit.

Toimialan rakenteet, 1 ov

Tavoitteet

- On perehtynyt valtakunnallisiin ja alueellisiin majoitus- ja ravitsemisalan toimipaikkoihin, niiden tuotteisiin ja palveluihin siten, että pystyy vertailemaan niitä

Keskeinen sisältö

- Toimiminen työssä ja työyhteisössä
- Toimialan tunteminen
- Elinikäisen oppimisen avaintaido

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta läsnäolosta, aktiivisuudesta, harjoituksista, kokeista, projektityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja opintojakso arvioidaan opintokorttiin Suoritettu / Ei suoritettu

Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keräämällä opiskelijoiden kirjalliset itsearviointit.

Ravintola- ja hotellipalvelu, 6 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistella tai valmistaa toimipaikan (tuotteita ja) palveluja myyntiä varten
- pitää huolta myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
- palvella asiakkaita
- myydä tuotteita tai palveluja sekä rekisteröidä myyntiä
- järjestää ja siistiä asiakas- ja työtiloja tai kunnostaa majoitusliikkeen huoneita
- toimia astiahuollon tehtävissä
- puhdistaa työvälineitä, (koneita ja laitteita) sekä asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa

Keskeiset sisällöt

- Työvuorossa toimiminen
- Asiakaspalvelussa toimiminen
- Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta
- Aamiais- tai lounasruokien asiakaspalvelussa toimiminen
- Työvälineiden ja menetelmien hallinta
- Asiakas- ja työtilojen puhtaanapito
- Myynnin rekisteröiminen
- Toimialan tunteminen
- Toimiminen työssä ja työyhteisössä
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin asteikolla 1 – 3. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen.

Ruoanvalmistuksen ja asiakaspalvelun perusteet, työssäoppiminen, 3 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistella tai valmistaa toimipaikan tuotteita ja palveluja myyntiä varten
- pitää huolta myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
- palvella asiakkaita
- myydä tuotteita tai palveluja sekä rekisteröidä myyntiä
- järjestää ja siistiä asiakas- ja työtiloja tai kunnostaa majoitusliikkeen huoneita
- toimia astiahuollon tehtävissä
- puhdistaa työvälineitä, koneita ja laitteita sekä asiakas- ja työtiloja

Keskeiset sisällöt

- Työvuorossa toimiminen
- Asiakaspalvelussa toimiminen
- Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta
- Aamiais- tai lounasruokien asiakaspalvelussa toimiminen
- Työvälineiden ja menetelmien hallinta
- Asiakas- ja työtilojen puhtaanapito
- Myynnin rekisteröiminen
- Toimialan tunteminen
- Toimiminen työssä ja työyhteisössä
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisesta työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti. Opintojakso arvioidaan opintokorttiin asteikolla suoritettu/suorittamatta. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla työvuorojen aikana

Asiakaspalvelu ja myynti, 20 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Muu arviointi	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö 	<ul style="list-style-type: none"> - Työn perustana olevan tiedon hallinnasta kielitaito osoitetaan suullisella kielikokeella - Elinikäisen oppimisen avaintaidoista ammattietikka arvioidaan tehtävien ja tentin perusteella 	<ul style="list-style-type: none"> - asiakaspalvelu ja tarjoilu, 10 ov - juomatuntemus ja lainsäädäntö, 4 ov - asiakaspalvelua hotellissa, 6 ov, (työssäoppiminen) 	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallinen - visuaalinen - auditiivinen - AV-materiaalit <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus harjoitustehtävät - verkko-opetus (kaikkiin) <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitettut tilat - tutustumiskäynnit - työelämä - tietoverkko (kaikkiin)
<p>Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.</p>			

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja
- palvella asiakkaita toimipaikan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- myydä ruokia, juomia ja tarvittaessa majoituspalveluja asiakkaille tai asiakasryhmille
- osallistua tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden sisään kirjaamiseen ja lähtöselvitykseen
- toimia anniskelutehtävissä
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastytyväisyyden

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<p>1. Työprosessien hallinta</p> <p>Työvuorossa toimiminen</p> <p>Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen</p> <p>Asiakaspalvelussa ja myynnissä toimiminen</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjattuna</p> <p>toimii aikataulun mukaan, mutta tarvitsee välillä apua</p> <p>kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja toisen apuna</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti toimipaikassaan työryhmän jäsenenä, mutta tarvitsee välillä ohjausta</p> <p>hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen mukaan</p> <p>toimii aikataulun mukaan</p> <p>kunnostaa ja varustaa ohjeiden mukaan asiakas- ja työtiloja</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti toimipaikassaan ohjeen mukaan</p> <p>hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa tarkoituksenmukaisesti työvuoronsa tehtäviä</p> <p>toimii työssään tehokkaasti ja aikataulun mukaan</p> <p>kunnostaa ja varustaa itsenäisesti asiakas- ja työtiloja ohjeiden, varausten ja tilanteiden mukaisesti</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä toimipaikassaan kohteliaasti ja omaaloitteisesti</p> <p>hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta</p>

<p>Asiakastyytyväisyyden varmistaminen</p>	<p>linjastosta</p> <p>myy ja tarjoilee toisen apuna toimipaikan palveluja ja tuotteita</p> <p>pitää huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä ohjattuna</p> <p>osallistuu tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen toisen apuna</p> <p>siistii ja järjestää toisen apuna asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet</p> <p>ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista opastettuna ja kiittää asiakasta.</p>	<p>myy ja tarjoilee toimipaikan palveluja ja tuotteita ohjeen mukaan</p> <p>pitää huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä ohjeen mukaan</p> <p>hoitaa tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen ohjeen mukaan</p> <p>siistii ja järjestää ohjeen mukaan asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet</p> <p>ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ohjeen mukaan, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille.</p>	<p>myy ja tarjoilee sujuvasti toimipaikan palveluja ja tuotteita</p> <p>pitää huolen omatoimisesti ja vastuullisesti myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä</p> <p>hoitaa tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen osittain itsenäisesti</p> <p>siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet</p> <p>hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille.</p>
<p>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</p> <p>Linjaston tai noutopöydän kunnostaminen</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>laittaa ohjattuna esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä</p>	<p>Opiskelija</p> <p>laittaa ohjeen mukaan esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä</p>	<p>Opiskelija</p> <p>laittaa itsenäisesti esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä</p>

<p>Juomien tarjoilu</p> <p>Varausten mukainen toiminta</p> <p>Myynnin rekisteröiminen ja laskuttaminen</p>	<p>laittaa ohjattuna esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia</p> <p>käyttää opastettuna tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä</p> <p>toimii tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti toisen apuna</p> <p>käyttää ohjattuna kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla.</p>	<p>laittaa ohjeen mukaan esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia</p> <p>käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä</p> <p>toimii tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti</p> <p>käyttää kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla ohjeen mukaan.</p>	<p>laittaa itsenäisesti esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia</p> <p>käyttää itsenäisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä</p> <p>toimii joustavasti tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti</p> <p>käyttää huolellisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla itsenäisesti.</p>
<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <p>Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>on perehtynyt ohjattuna oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee opastettuna keskeisiä tuotteita ja palveluja</p> <p>toimii opastettuna laatuvaatimuksien mukaisesti</p> <p>on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ja laskuttaa asiakkaita</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee keskeisiä tuotteita ja palveluja</p> <p>on perehtynyt ohjeen mukaan työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti</p> <p>tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja laskuttaa asiakkaita ohjeen mukaan</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>on perehtynyt oman työpaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee keskeisiä tuotteita ja palvelut sekä yhteistyökumppaneita</p> <p>on perehtynyt työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti</p> <p>tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja laskuttaa asiakkaita itsenäisesti</p>

<p>Tuote- ja ravitsemustuntemus</p>	<p>opastettuna</p> <p>on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo opastettuna luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille</p> <p>kertoo ohjeen mukaan tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä</p> <p>on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo opastettuna myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä</p>	<p>on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo ohjeen mukaan luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille</p> <p>kertoo tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä</p> <p>on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä</p>	<p>on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille</p> <p>kertoo sujuvasti ja luontevasti tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä</p> <p>on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä sekä suosittelee asiakkaalle sopivia tuotteita</p>
<p>Anniskelussa toimiminen</p>	<p>toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan ohjattuna</p> <p>hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön</p>	<p>toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan</p> <p>hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön</p>	<p>toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan</p> <p>hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön</p>
<p>Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä</p>	<p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p>
<p>Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä</p>	<p>palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä</p>
<p>Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä</p>	<p>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä</p>	<p>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla</p>	<p>palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja</p>

<p>Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa</p>	<p>hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.</p>	<p>kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä</p> <p>hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.</p>	<p>yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.</p>
<p>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</p> <p>Oppiminen ja ongelmanratkaisu</p> <p>Vuorovaikutus ja yhteistyö</p> <p>Terveys, turvallisuus ja toimintakyky</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa</p> <p>työskentelee työryhmän jäsenenä toisen apuna</p> <p>tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>toimii ohjatusti työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa opastettuna yrityksen tai toimipaikan</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan</p> <p>työskentelee työryhmän jäsenenä</p> <p>tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvuoron</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>toimii työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti</p> <p>työskentelee itsenäisenä työryhmän jäsenenä toimii vastuullisesti, auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvuoron</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>toimii itsenäisesti työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti ja kehittää toimintansa turvallisuutta</p> <p>noudattaa vastuullisesti yrityksen tai toimipaikan</p>

<p>Ammattietiikka</p>	<p>turvallisuusohjeita ja määräyksiä</p> <p>noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä</p> <p>toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>	<p>noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>	<p>turvallisuusohjeita ja määräyksiä</p> <p>noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan</p> <p>toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>
-----------------------	---	--	--

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus-, ravitsemis- tai catering-alan asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa ja asiakas- ja työtiloja, myy ja tarjoilee toimipaikan tai yrityksen tuotteita ja palveluja, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita sekä toimii alkoholin anniskelutehtävissä. Hän osallistuu tarvittaessa asiakkaiden majoittamiseen. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö ja terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Asiakaspalvelu ja tarjoilu, 10 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja
- palvella asiakkaita toimipaikan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- myydä ruokia asiakkaille tai asiakasryhmille

- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastytyväisyyden

Keskeiset sisällöt

- Työvuorossa toimiminen
- Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen
- Asiakaspalvelussa ja myynnissä toimiminen
- Asiakastytyväisyyden varmistaminen
- Linjaston tai noutopöydän kunnostaminen
- Juomien tarjoilu
- Varausten mukainen toiminta
- Myynnin rekisteröiminen ja laskuttaminen
- Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta
- Tuote- ja ravitsemustuntemus
- Anniskelussa toimiminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin asteikolla 1 – 3. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella.

Juomatuntemus ja lainsäädäntö, 4 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja
- palvella asiakkaita toimipaikan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa

- myydä juomia asiakkaille tai asiakasryhmille
- toimia anniskelutehtävissä
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastytyvyyden

Keskeiset sisällöt

- Työvuorossa toimiminen
- Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen
- Asiakaspalvelussa ja myynnissä toimiminen
- Asiakastytyvyyden varmistaminen
- Linjaston tai noutopöydän kunnostaminen
- Juomien tarjoilu
- Varausten mukainen toiminta
- Myynnin rekisteröiminen ja laskuttaminen
- Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta
- Tuote- ja ravitsemustuntemus
- Anniskelussa toimiminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin asteikolla 1 – 3. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen.

Asiakaspalvelua hotellissa, työssäoppiminen, 6 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- työvuorossa toimimisen

- kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja
- palvella asiakkaita toimipaikan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- myydä ruokia ja juomia asiakkaille tai asiakasryhmille
- toimia anniskelutehtävissä
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastytyväisyyden

Keskeiset sisällöt

- Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen
- Asiakaspalvelussa ja myynnissä toimiminen
- Asiakastytyväisyyden varmistaminen
- Linjaston tai noutopöydän kunnostaminen
- Juomien tarjoilu
- Varausten mukainen toiminta
- Myynnin rekisteröiminen ja laskuttaminen
- Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta
- Tuote- ja ravitsemustuntemus
- Anniskelussa toimiminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisesta työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti. Opintojakso arvioidaan opintokorttiin asteikolla suoritettu/suorittamatta. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla työvuorojen aikana. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella.

Vastaanoton asiakaspalvelu , 20 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Muu arviointi	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Toteutustapoja

<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö 	<ul style="list-style-type: none"> - Työn perustana olevan tiedon hallinnasta kielitaito osoitetaan suullisella kielikokeella 	<ul style="list-style-type: none"> - majoitusliikkeen toiminnot, 8 ov - majoitusliikkeen asiakaspalvelu, 6 ov - asiakaspalvelua vastaanotossa, 6 ov, työssäoppiminen 	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallinen - visuaalinen - auditiivinen - AV-materiaalit <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus harjoitustehtävät - verkko-opetus (kaikkiin) <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitettut tilat - tutustumiskäynnit - työelämä - tietoverkko (kaikkiin)
<p>Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.</p>			

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- myydä ja esitellä majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja
- vastaanottaa asiakkaita ja kirjata heidät sisään
- varmistaa informaatio- ja myyntituotteiden saatavuuden
- palvella sekä ulkomaisia että kotimaisia majoitusliikkeen asiakkaita
- hyödyntää alakohontaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- opastaa ja neuvoa asiakkaita
- kunnostaa tarvittaessa hotellihuoneita asiakkaita varten
- tehdä asiakkaiden lähtöselvityksiä
- varmistaa asiakastytyväisyyden
- tehdä vuoronvaihteen tehtävät
- arvioida omaa työtä ja toimintaansa

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessien hallinta	Opiskelija.	Opiskelija.	Opiskelija:
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti ja tarkoituksenmukaisesti
Vastaanoton asiakaspalvelussa toimiminen	tilaa, varaa ja myy asiakkaille palveluja tai tekee muita vastaanoton asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä ohjattuna	tilaa, varaa ja myy asiakkaille palveluja tai tekee muita vastaanoton asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä ohjeen mukaan	tilaa, varaa ja myy itsenäisesti asiakkaille palveluja tai tekee muita vastaanoton asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää itsenäisesti asiakas- ja työtiloja ja pitää siisteyttä yllä koko työskentelyn ajan
	kunnostaa tarvittaessa ohjeen mukaan huoneita asiakkaita varten	kunnostaa tarvittaessa huoneita asiakkaita varten	kunnostaa tarvittaessa itsenäisesti huoneita asiakkaita varten
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista opastettuna ja kiittää asiakasta sekä toivottaa tervetulleeksi uudelleen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ohjeen mukaan, kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille	hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille

Vuoronvaihtoon valmistautuminen	tekee ohjattuna majoitusliikkeen vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	tekee ohjeen mukaan majoitusliikkeen vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	tekee pääosin itsenäisesti majoitusliikkeen vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti
Oman toiminnan arviointi	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja kehittämistarpeita	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia ammattialalla.	arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija:	Opiskelija	Opiskelija
Majoitusliikkeen tieto- ja varausjärjestelmän käyttö	käyttää ohjattuna tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa perehtyy ohjeen mukaan varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan	käyttää ohjeen mukaan tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa perehtyy omatoimisesti varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan	käyttää työyhteisönsä tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa perehtyy itsenäisesti ja huolellisesti varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan
Huonevarausten kirjaaminen	ottaa vastaan huonevarauksia ja kirjaa ne ohjattuna järjestelmään	ottaa vastaan huonevarauksia ja kirjaa varaukset ohjeen mukaan hotellijärjestelmään	ottaa vastaan huonevarauksia ja kirjaa huolellisesti varaukset sekä niihin tulevat muutokset ja peruutukset hotellijärjestelmään
Asiakkaiden vastaanottaminen	vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa ohjeen mukaan yksittäisen asiakkaan varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan saapuneeksi tekee ohjattuna lähtöselvityksen ja laskuttaa yksittäisen asiakkaan	vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa yksittäisen asiakkaan tai ryhmän varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan tai asiakkaat saapuneeksi hoitaa ohjeen mukaan ja valmistautuneena tavallisimpien asiakkaiden lähtöselvityksen ja laskuttaa asiakkaita	vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti ja tarkistaa itsenäisesti yksittäisen asiakkaan tai ryhmän varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan tai asiakkaat saapuneeksi hoitaa valmistautuneena erilaisten asiakkaiden lähtöselvityksiä itsenäisesti ja laskuttaa asiakkaita sekä varmistaa asiakassuhteen jatkuvuuden
Maksupääteljärjestelmän	käyttää opastettuna	käyttää ohjeen mukaan	käyttää itsenäisesti

käyttäminen	<p>yrittäjän hotelli- ja maksupäätejärjestelmää</p> <p>selviytyy käteisen ja luotollisten maksuvälineiden käsittelystä.</p>	<p>yrittäjän hotelli- ja maksupäätejärjestelmää tavallisimmissa toiminnoissa, mutta tarvitsee välillä opastusta</p> <p>hallitsee käteisen ja luotollisten maksuvälineiden käsittelyn ja varmistustoimenpiteet.</p>	<p>yrittäjän hotelli- ja maksupäätejärjestelmää tavallisimmissa toiminnoissa</p> <p>hallitsee käteisen ja luotollisten maksuvälineiden huolellisen käsittelyn ja varmistustoimenpiteet sekä tarkistaa hotelliasiakkaan laskun oikeellisuuden.</p>
<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p> <p>Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta</p> <p>Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen</p> <p>Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä</p> <p>Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä</p>	<p>Opiskelija</p> <p>toimii opastettuna ajankäytön ja muut resurssit huomioiden</p> <p>perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuna kustannustehokkaasti</p> <p>esittelee ohjeen mukaan majoitusliikkeen huoneita ja yleisimpiä ravintolan tuotteita</p> <p>on perehtynyt paikkakunnan tärkeimpiin matkailupalveluihin siten, että opastettuna pystyy esittelemään niitä</p> <p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>toimii ohjeiden mukaan ajankäytön ja muut resurssit huomioiden</p> <p>perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti</p> <p>esittelee kysyttäessä majoitusliikkeen erilaisia huoneita, varustusta, ravintolan ruoka- ja juomatuotteita sekä muita lisäpalveluja</p> <p>on perehtynyt paikkakunnan matkailupalveluihin siten, että pystyy esittelemään niitä ohjeen mukaan</p> <p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>toimii oma-aloitteisesti ja ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävasti</p> <p>perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti ja tuottavasti</p> <p>esittelee oma-aloitteisesti majoitusliikettä: huonetyyppejä, varustusta, ravintolan ruoka- ja juomatuotteita sekä muita lisäpalveluja</p> <p>on perehtynyt paikkakunnan matkailupalveluihin siten, että esittelee niitä itsenäisesti</p> <p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä,</p>

<p>Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä</p> <p>Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa</p> <p>Kestävän kehityksen mukainen toiminta</p>	<p>sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä</p> <p>hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä</p> <p>noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.</p>	<p>sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä</p> <p>hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä</p> <p>noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.</p>	<p>hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä</p> <p>noudattaa vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.</p>
<p>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</p> <p>Oppiminen ja ongelmanratkaisu</p> <p>Vuorovaikutus ja yhteistyö</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee työtään ja ottaa vastaan palautetta tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimii työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä</p> <p>auttaa pyydettyä muiden työpisteiden tehtävissä</p> <p>tiedottaa opastettuna muutoksista ja toiveista muille työntekijöille</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti</p> <p>toimii uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti ohjeen mukaan</p> <p>toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä</p> <p>auttaa muiden työpisteiden tehtävissä tarvittaessa</p> <p>tiedottaa ohjeiden mukaan muutoksista ja toiveista</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti työn muuttuessa osaa toimia itsenäisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan</p> <p>toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti</p> <p>edesauttaa omalla työllään</p>

<p>Terveys, turvallisuus ja toimintakyky</p>	<p>ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa</p> <p>ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään</p> <p>noudattaa majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita</p> <p>tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa</p>	<p>muille työntekijöille</p> <p>ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta</p> <p>ylläpitää omatoimisesti toiminta- ja työkykyä työssään</p> <p>noudattaa majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita</p> <p>tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa</p>	<p>palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla yhteistyössä majoitusliikkeen muiden työntekijöiden kanssa</p> <p>ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta</p> <p>ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään</p> <p>noudattaa vastuullisesti majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita sekä tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä</p> <p>tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa</p>
<p>Ammattietiikka</p>	<p>palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan</p> <p>noudattaa vaitiolo- ja turvallisuusohjeita.</p>	<p>palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan</p> <p>noudattaa vaitiolo- ja turvallisuusohjeita.</p>	<p>palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan</p> <p>noudattaa vaitiolo- ja turvallisuusohjeita.</p>

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelun työtehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän tilaa, varaa ja myy tuotteita ja palveluja, vastaanottaa ja laskuttaa asiakkaita käyttäen varausjärjestelmää ja maksupääteljärjestelmää. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteissa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta kokonaan (tarvittaessa huoneen kunnostaminen)
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)

- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Majoitusliikkeen toiminnot , 8 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- vastaanottaa asiakkaita ja kirjata heidät sisään
- varmistaa informaatio- ja myyntituotteiden saatavuuden
- kunnostaa tarvittaessa hotellihuoneita asiakkaita varten
- tehdä asiakkaiden lähtöselvityksiä
- tehdä vuoronvaihteen tehtävät
- arvioida omaa työtä ja toimintaansa

Keskeiset sisällöt

- Työvuorossa toimiminen
- Vastaanoton asiakaspalvelussa toimiminen
- Vuoronvaihtoon valmistautuminen
- Oman toiminnan arviointi
- Majoitusliikkeen tieto- ja varausjärjestelmän käyttö
- Huonevarausten kirjaaminen
- Asiakkaiden vastaanottaminen
- Maksupäätejärjestelmän käyttäminen
- Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta
- Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen
- Kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin asteikolla 1 – 3. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen

Majoitusliikkeen asiakaspalvelu, 6 ov

Tavoitteet

- Opiskelija osaa
- myydä ja esittelee majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja
- vastaanottaa asiakkaita ja kirjata heidät sisään
- palvella sekä ulkomaisia että kotimaisia majoitusliikkeen asiakkaita
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- opastaa ja neuvoa asiakkaita
- varmistaa asiakastytyvyyden
- arvioida omaa työtä ja toimintaansa

Keskeiset sisällöt

- Työvuorossa toimiminen
- Vastaanoton asiakaspalvelussa toimiminen
- Asiakastytyvyyden varmistaminen
- Vuoronvaihtoon valmistautuminen
- Oman toiminnan arviointi
- Majoitusliikkeen tieto- ja varausjärjestelmän käyttö
- Asiakkaiden vastaanottaminen
- Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

. Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin asteikolla 1 – 3. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen.

Asiakaspalvelua vastaanotossa, työssäoppiminen, 6 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja

- myydä ja esitellä majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja
- vastaanottaa asiakkaita ja kirjata heidät sisään
- varmistaa informaatio- ja myyntituotteiden saatavuuden
- palvella sekä ulkomaisia että kotimaisia majoitusliikkeen asiakkaita
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- opastaa ja neuvoa asiakkaita
- kunnostaa tarvittaessa hotellihuoneita asiakkaita varten
- tehdä asiakkaiden lähtöselvityksiä
- varmistaa asiakastytyväisyyden
- tehdä vuoronvaihteen tehtävät
- arvioida omaa työtä ja toimintaansa

Keskeiset sisällöt

- Työvuorossa toimiminen
- Vastaanoton asiakaspalvelussa toimiminen
- Asiakastytyväisyyden varmistaminen
- Vuoronvaihtoon valmistautuminen
- Oman toiminnan arviointi
- Majoitusliikkeen tieto- ja varausjärjestelmän käyttö
- Huonevarausten kirjaaminen
- Asiakkaiden vastaanottaminen
- Maksupäätejärjestelmän käyttäminen
- Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta
- Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Kestävän kehityksen mukainen toiminta
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan opintokorttiin asteikolla suoritettu/suorittamatta. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen.

Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

Kahvilapalvelut, 10 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Muu arviointi	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö 	<ul style="list-style-type: none"> - Työn perustana olevan tiedon hallinnasta kielitaito osoitetaan suullisella kielikokeella 	<ul style="list-style-type: none"> - kahvilan tuotteet ja palvelu, 7 ov - asiakaspalvelua kahvilassa, 3 ov, työssäoppiminen 	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallinen - visuaalinen - auditiivinen - AV-materiaalit <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus harjoitustehtävät - verkko-opetus (kaikkiin) <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitetut tilat - tutustumiskäynnit - työelämä - tietoverkko (kaikkiin)
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistaa, valmistella ja laittaa esille kahvilan tuotteita ja huolehtia niiden laadusta
- käyttää ja puhdistaa kahvilan koneita ja laitteita
- suosittella, myydä ja tarjoilla kahvilan ruoka- ja juomatuotteita
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- toimia asiakaspalvelussa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastytyväisyyden

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
<p>1. Työprosessien hallinta</p> <p>Työvuoron työtehtävien suunnittelu</p> <p>Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen</p> <p>Kahvilatuotteiden valmistus ja asiakkaiden palveleminen</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksesta</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen mukaan</p> <p>kunnostaa toisen apuna kahvilan asiakas- ja työtiloja</p> <p>siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja toisen apuna</p> <p>valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita ohjeiden mukaan</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja uskaltaa kommunikoida heidän kanssaan palvelutilanteessa</p> <p>suosittelee ja myy kahvilan tuotteita</p> <p>kiittää asiakkaita ja hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksesta</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä</p> <p>kunnostaa ohjeen mukaan kahvilan asiakas- ja työtiloja toimintojen mukaan</p> <p>siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ohjeen mukaan</p> <p>valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita omatoimisesti</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palveluhenkisesti</p> <p>suosittelee ja myy kahvilan tuotteita omatoimisesti kiittää asiakkaita ja hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista sekä välittää palautteen esimiehille</p>	<p>Opiskelija.</p> <p>ulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu</p> <p>noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti</p> <p>kunnostaa omatoimisesti kahvilan asiakas- ja työtiloja tilanteiden mukaisesti</p> <p>siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja</p> <p>valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita liikeidean mukaisesti itsenäisesti</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä ja huolehtii heidän viihtyisyydestään koko palveluprosessin ajan</p> <p>suosittelee ja myy kahvilan tuotteita ja pyrkii lisäämään myyntiä kiittää asiakkaita ja varmistaa omatoimisesti</p>

<p>Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen</p>	<p>tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.</p>	<p>tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan toimintatavan mukaisesti.</p>	<p>asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille</p> <p>tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan toimintatavan mukaisesti.</p>
<p>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</p> <p>Kahvilatuotteiden valmistus ja esillelaittaminen</p> <p>Kassajärjestelmän ja kahvilalaitteiden käyttö</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>valmistaa kahvilan tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen</p> <p>valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista toisen apuna</p> <p>varustaa vitriinin tai palvelulinjaston</p> <p>pitää huolta myytävien tuotteiden riittävydestä</p> <p>käyttää ohjattuna toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee tavallisimpia maksuvälineitä turvallisesti</p> <p>täyttää tarvittaessa automaatteja ohjeen mukaan</p> <p>puhdistaa toimipaikan</p>	<p>Opiskelija</p> <p>valmistaa kahvilan tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen</p> <p>valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista ohjeen mukaan</p> <p>varustaa vitriinin tai palvelulinjaston</p> <p>pitää ohjeiden mukaan huolta myytävien tuotteiden riittävydestä ja laadusta</p> <p>käyttää sujuvasti toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee tavallisimpia maksuvälineitä turvallisesti</p> <p>täyttää tarvittaessa automaatteja</p> <p>puhdistaa toimipaikan</p>	<p>Opiskelija</p> <p>valmistaa itsenäisesti kahvilan tuotteita ohjeen mukaan toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen</p> <p>valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista omatoimisesti</p> <p>varustaa itsenäisesti vitriinin tai palvelulinjaston</p> <p>pitää omatoimisesti huolta myytävien tuotteiden riittävydestä ja laadusta</p> <p>hallitsee kassatyöskentelyn eri toiminnot myös kiireessä ja käsittelee eri maksuvälineitä itsenäisesti sekä toimii kassatyössä vastuullisesti</p> <p>täyttää tarvittaessa automaatteja ja osaa ennakoida tarpeen huolehtii toimipaikan</p>

	koneita tai laitteita.	koneet tai laitteet omatoimisesti.	koneiden tai laitteiden puhtaudesta omatoimisesti ja puhdistaa ne tarpeen mukaan.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija:	Opiskelija:	Opiskelija:
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	esittelee toimipaikan myydyimpien tuotteiden pääraaka-aineet ja hinnat sekä kertoo opastettuna erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja keliakia) noudattaville asiakkaille soveltuvia tuotteita	esittelee toimipaikan tuotteiden pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden tavallisimpia erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille	esittelee monipuolisesti toimipaikan tuotteiden pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden tavallisimpia erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille
Juomatuotteiden valmistus, käyttö ja tarjoilutapa	on perehtynyt ohjattuna erilaisten juomien valmistukseen, käyttö- ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy valmistamaan niitä asiakkaiden tilausten mukaan	on perehtynyt ohjeiden mukaan erilaisten juomien valmistukseen, käyttö- ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy valmistamaan niitä asiakkaiden tilausten mukaan	on perehtynyt omatoimisesti erilaisten juomien valmistukseen, käyttö- ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy valmistamaan niitä asiakkaiden tilausten mukaan
Tuotteiden hinnoitteleminen	merkitsee ohjeen mukaan tuotteen myyntihinnan	etsii hinnoittelukansioista tuotteen oikean myyntihinnan ja merkitsee sen ohjeen mukaan	etsii hinnoittelukansioista tuotteen oikean myyntihinnan ja merkitsee sen itsenäisesti
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon	hoitaa palvelutilanteen		palvelee asiakkaita

<p>hallinta muunkielisillä</p> <p>Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa</p>	<p>suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä</p> <p>hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.</p>	<p>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä</p> <p>hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.</p>	<p>suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p> <p>palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.</p>
<p>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</p> <p>Oppiminen ja ongelmanratkaisu</p> <p>Vuorovaikutus ja yhteistyö</p> <p>Terveys, turvallisuus ja toimintakyky</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tarvitsee ohjausta</p> <p>toimii työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>työskentelee ergonomisesti</p> <p>noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee oman työnsä, ja pystyy uusissa tilanteissa toimimaan annetun ohjeen mukaan</p> <p>toimii työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>työskentelee ergonomisesti</p> <p>noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten,</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa toimimaan joustavasti</p> <p>toimii aktiivisesti ja positiivisesti työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>työskentelee ergonomisesti</p> <p>noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten,</p>

<p>Ammattietiikka</p>	<p>noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä</p> <p>käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>	<p>itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden</p> <p>noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan</p> <p>käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>	<p>itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden</p> <p>tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä</p> <p>noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan</p> <p>käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.</p>
-----------------------	--	--	--

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla kahvilan työtehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, valmistaa tai valmistelee tuotteita tai palveluita, rekisteröi myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö ja terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Kahvilan tuotteet ja asiakaspalvelu, 7 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistaa, valmistella ja laittaa esille kahvilan tuotteita ja huolehtii niiden laadusta
- käyttää ja puhdistaa kahvilan koneita ja laitteita

- suosittella, myydä ja tarjoilla kahvilan ruoka- ja juomatuotteita
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- toimia asiakaspalvelussa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastytyväisyyden

Keskeiset sisällöt

- Työvuoron työtehtävien suunnittelu
- Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen
- Kahvilatuotteiden valmistus ja asiakkaiden palveleminen
- Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen
- Kahvilatuotteiden valmistus ja esillelaittaminen
- Kassajärjestelmän ja kahvilalaitteiden käyttö
- Tuotetuntemuksen hyödyntäminen
- Juomatuotteiden valmistus, käyttö ja tarjoilutapa
- Tuotteiden hinnoitleminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin asteikolla 1 – 3. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella.

Kahvilan tuotteet ja asiakaspalvelu kahvilassa, työssäoppiminen, 3 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja

- valmistaa, valmistella ja laittaa esille kahvilan tuotteita ja huolehtii niiden laadusta
- käyttää ja puhdistaa kahvilan koneita ja laitteita
- suositella, myydä ja tarjoilla kahvilan ruoka- ja juomatuotteita
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- toimia asiakaspalvelussa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastytyväisyyden

Keskeiset sisällöt

- Työvuoron työtehtävien suunnittelu
- Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen
- Kahvilatuotteiden valmistus ja asiakkaiden palveleminen
- Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen
- Kahvilatuotteiden valmistus ja esillelaittaminen
- Kassajärjestelmän ja kahvilalaitteiden käyttö
- Tuotetuntemuksen hyödyntäminen
- Juomatuotteiden valmistus, käyttö ja tarjoilutapa
- Tuotteiden hinnoittelu
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan opintokorttiin asteikolla suoritettu/suorittamatta. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella.

Juomien myynti ja tarjoilu, 10 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Muu arviointi	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Toteutustapoja
Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen		- baaritoiminnot, 7 ov - asiakaspalvelua	Oppimateriaalit - kirjallinen

<p>tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näyttö 		<p>anniskeluravintolassa, 3 ov, (työssäoppiminen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - visuaalinen - auditiivinen - AV-materiaalit <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus harjoitustehtävät - verkko-opetus (kaikkiin) <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitettut tilat - tutustumiskäynnit - työelämä - tietoverkko (kaikkiin)
<p>Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.</p>			

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- varustaa ja kunnostaa myynti-, työ- ja asiakastiloja
- suosittella, myydä ja tarjoilla juomatuotteita ja muita tuotteita
- toimia asiakaspalvelussa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- valmistaa ja tarjoilla myydyimpiä juomasekoituksia
- tarjoilla alkoholijuomia anniskelumääräyksiä noudattaen
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- tehdä vuorotilityksen ja muut vuoronvaihtoon liittyvät työt
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja sekä huolehtia tilojen viihtyisyydestä
- työskennellä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3

<p>1. Työprosessien hallinta</p> <p>Työvuoron työtehtävien suunnittelu</p> <p>Juomien tarjoilu ja myynti</p> <p>Juomasekoitusten valmistaminen</p> <p>Asiakas- ja henkilöstöturvallinen työtapa</p> <p>Asiakastyytyväisyyden varmistaminen</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä</p> <p>kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti toisen apuna</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy yrityksen palvelumallin mukaisesti</p> <p>esittelee ja myy juomia ja muita tuotteita</p> <p>rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja osallistuu tarjoilijatilityksen tekemiseen ohjattuna</p> <p>valmistaa ohjattuna myydyimpiä juomasekoituksia</p> <p>työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti</p> <p>hankkii palautetta</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti</p> <p>kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy yrityksen palvelumallin mukaisesti ja toimii asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa</p> <p>esittelee, suosittelee ja myy juomia ja muita tuotteita</p> <p>rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja tekee tarjoilijatilityksen ohjeen mukaan</p> <p>valmistaa ohjeen mukaan myydyimpiä juomasekoituksia</p> <p>työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti</p> <p>hankkii palautetta</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu</p> <p>suunnittelee ja aikatauluttaa itsenäisesti työvuoronsa työtehtäviä</p> <p>kunnostaa ja varustaa omatoimisesti asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti</p> <p>huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä yrityksen palvelumallin mukaisesti ja huolehtii heidän viihtyisyydestään koko palveluprosessin ajan</p> <p>esittelee, suosittelee ja myy juomia ja muita tuotteita itsenäisesti ja pyrkii lisäämään myyntiä</p> <p>rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja tekee tarjoilijatilityksen itsenäisesti ja huolellisesti</p> <p>valmistaa ohjeen mukaan ja joutuisasti myydyimpiä juomasekoituksia</p> <p>työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti</p> <p>ennakoi turvallisuusriskit ja tiedottaa niistä yrityksen käytännön mukaisesti</p> <p>hankkii palautetta</p>
---	---	---	---

<p>Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen</p>	<p>palveluista ja tuotteista ohjeen mukaan kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p> <p>siistii ja järjestää asiakas-, työ- ja myyntitiloja</p> <p>tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.</p>	<p>palveluista ja tuotteista sekä välittää palautteen eteenpäin</p> <p>kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p> <p>siistii ja järjestää asiakas-, työ- ja myyntitiloja omatoimisesti</p> <p>tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle yrityksen toimintatavan mukaisesti.</p>	<p>palveluista ja tuotteista itsenäisesti sekä välittää palautteen eteenpäin kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p> <p>siistii ja järjestää itsenäisesti ja tehokkaasti asiakas-, työ- ja myyntitiloja</p> <p>tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle yrityksen toimintatavan mukaisesti.</p>
<p>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</p> <p>Juomien säilytys, valmistaminen ja tarjoilu</p> <p>Välineiden ja laitteiden käyttö ja puhdistus</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>huolehtii ohjeen mukaisesti juomien säilytyksestä</p> <p>tarjoilee juomat ohjeen mukaan oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa</p> <p>valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia ohjattuna</p> <p>käyttää ohjeen mukaan juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa niitä</p>	<p>Opiskelija</p> <p>huolehtii omatoimisesti juomien säilytyksestä</p> <p>tarjoilee juomat oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa</p> <p>valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia ohjeen mukaan niille soveltuvin menetelmin</p> <p>käyttää omatoimisesti juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa niitä.</p>	<p>Opiskelija</p> <p>huolehtii itsenäisesti juomien säilytyksestä</p> <p>tarjoilee juomat omatoimisesti oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa</p> <p>valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia itsenäisesti niille soveltuvin menetelmin</p> <p>käyttää itsenäisesti juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa ne työn lomassa.</p>
<p>3. Työn perustana olevan tiedon hallinta</p>	<p>Opiskelija:</p>	<p>Opiskelija:</p>	<p>Opiskelija:</p>

Anniskelussa toimiminen	<p>toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan</p> <p>hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön</p>	<p>toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan</p> <p>hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön</p>	<p>toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan</p> <p>hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön</p>
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	<p>esittelee myydyimpien tuotteiden käyttötapoja ja hintoja</p>	<p>esittelee myydyimpien tuotteiden käyttötapoja, hintoja ja valmistusmenetelmiä</p>	<p>esittelee monipuolisesti ja asiantuntevasti tuotteen käyttötapoja, hintoja ja valmistusmenetelmiä</p>
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	<p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p>
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	<p>palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä</p>
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	<p>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä</p>	<p>hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä</p>	<p>palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä</p>
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	<p>hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.</p>	<p>hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.</p>	<p>palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.</p>
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija:	Opiskelija:	Opiskelija:
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	<p>suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa</p>	<p>suunnittelee oman työnsä ja pystyy uusissa</p>	<p>suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa</p>

<p>Vuorovaikutus ja yhteistyö</p>	<p>tarvitsee ohjausta arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta</p> <p>toimii työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p>	<p>tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan ohjeen mukaan</p> <p>arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti</p> <p>toimii työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p>	<p>tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan joustavasti</p> <p>arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta</p> <p>toimii aktiivisesti työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p>
<p>Terveys, turvallisuus ja toimintakyky</p>	<p>huolehtii työympäristön turvallisuudesta</p> <p>työskentelee ergonomisesti</p>	<p>huolehtii työympäristön turvallisuudesta ja ylläpitää sitä</p> <p>tunnistaa oman roolinsa turvallisuuden ylläpitämisessä</p>	<p>huolehtii vastuullisesti työympäristön turvallisuudesta</p> <p>tunnistaa oman roolinsa turvallisuuden ylläpitämisessä</p>
<p>Ammattietiikka</p>	<p>noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä</p> <p>käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita</p> <p>lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.</p>	<p>työskentelee ergonomisesti noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä</p> <p>käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita</p> <p>lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.</p>	<p>työskentelee ergonomisesti noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä</p> <p>käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti</p> <p>noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita</p> <p>lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.</p>

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla anniskeluravintolan asiakaspalvelun työtehtävissä liikeidean mukaisesti yhteistyössä yrityksen muiden työntekijöiden kanssa. Hän suosittelee, myy, valmistaa ja tarjoilee

juoma- ja seurusteluravintolan asiakkaille juomia ja muita tuotteita anniskelumääräykset ja muut ohjeet huomioiden. Hän rekisteröi ja laskuttaa myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Baaritoiminnot, 7 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- varustaa ja kunnostaa myynti-, työ- ja asiakastiloja
- suosittella, myydä ja tarjoilla juomatuotteita ja muita tuotteita
- toimia asiakaspalvelussa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- valmistaa ja tarjoilla myydyimpiä juomasekoituksia
- tarjoilla alkoholijuomia anniskelumääräyksiä noudattaen
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- tehdä vuorotilityksen ja muut vuoronvaihtoon liittyvät työt
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja sekä huolehtia tilojen viihtyisyydestä
- työskennellä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa

Keskeiset sisällöt

- Työvuoron työtehtävien suunnittelu
- Juomien tarjoilu ja myynti
- Juomasekoitusten valmistaminen
- Asiakas- ja henkilöstöturvallinen työtapa
- Asiakastyytyväisyyden varmistaminen
- Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen
- Juomien säilytys, valmistaminen ja tarjoilu
- Välineiden ja laitteiden käyttö ja puhdistus
- Anniskelussa toimiminen
- Tuotetuntemuksen hyödyntäminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin asteikolla 1 – 3. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen.

Asiakaspalvelua anniskeluravintolassa, työssäoppiminen, 3 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- varustaa ja kunnostaa myynti-, työ- ja asiakastiloja
- suositella, myydä ja tarjoilla juomatuotteita ja muita tuotteita
- toimia asiakaspalvelussa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- valmistaa ja tarjoilla myydyimpiä juomasekoituksia
- tarjoilla alkoholijuomia anniskelumääräyksiä noudattaen
- rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- tehdä vuorotilityksen ja muut vuoronvaihtoon liittyvät työt
- siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja sekä huolehtia tilojen viihtyisyydestä
- työskennellä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa

Keskeiset sisällöt

- Työvuoron työtehtävien suunnittelu
- Juomien tarjoilu ja myynti
- Juomasekoitusten valmistaminen
- Asiakas- ja henkilöstöturvallinen työtap
- Asiakastyytyväisyyden varmistaminen
- Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen
- Juomien säilytys, valmistaminen ja tarjoilu
- Välineiden ja laitteiden käyttö ja puhdistus
- Anniskelussa toimiminen
- Tuotetuntemuksen hyödyntäminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky

- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan opintokorttiin asteikolla suoritettu/suorittamatta. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen.

Majoitusliikkeen varaustoiminnot, 10 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Muu arviointi	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Toteutustapoja
Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä. Arviointimenetelmät - ammattiosaamisen näyttö	- Työn perustana olevan tiedon hallinnasta yhteistyöverkostossa toimiminen arvioidaan tehtävien perusteella	- majoitusliikkeen palvelut, 7 ov - asiakaspalvelua majoitusliikkeessä, 3 ov (työssäoppiminen)	Oppimateriaalit - kirjallinen - visuaalinen - auditiivinen - AV-materiaalit Opetusmenetelmät - lähiopetus harjoitustehtävät - verkko-opetus (kaikkiin)
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			Oppimisympäristöt - opiskeluun tarkoitetut tilat - tutustumiskäynnit - työelämä - tietoverkko (kaikkiin)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistautua myyntiin seuraamalla varaustilannetta
- toimia asiakaspalvelussa

- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- esitellä ja myydä hotellin tuotteita ja palveluja
- käyttää varausjärjestelmän eri toimintoja ja kirjata varauksia
- tiedottaa varauksista majoitusliikkeen muille osastoille
- käyttää kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna
- tehdä yhteistyötä matkailualan jälleenmyyjien ja muiden sidosryhmien kanssa
- osallistua viestinnän ja markkinoinnin toimenpiteisiin
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastytyväisyyden

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessien hallinta	Opiskelija:	Opiskelija:	Opiskelija:
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti ja tarkoituksenmukaisesti
Myyntitehtävissä toimiminen	valmistautuu myyntiin seuraamalla varaustilannetta ohjeen mukaan löytää järjestelmästä tavallisimpiin myyntitapahtumiin liittyvät palvelupaketit ja hinnat esittelee pyydettyä tuotteita ja palveluja asiakkaille myy ohjeen mukaan tavallisimpia palvelupaketteja	valmistautuu myyntiin seuraamalla varaustilannetta löytää järjestelmästä myyntitapahtumiin liittyvät palvelupaketit ja hinnat esittelee vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja asiakkaille omatoimisesti myy tavallisimpia palvelupaketteja varaustilanteen mukaan ja selvittää tilauksen yksityiskohtia	valmistautuu myyntiin seuraamalla säännöllisesti varaustilannetta löytää itsenäisesti myyntitapahtumiin liittyvät palvelupaketit ja hinnat esittelee ja markkinoi asiakaslähtöisesti vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja myy lähes itsenäisesti palvelukokonaisuuksia huomioiden varaustilanteen ja päivän

<p>Markkinointiviestinnän toimenpiteisiin osallistuminen</p> <p>Asiakastyytyväisyyden varmistaminen</p>	<p>varaustilanteen mukaan</p> <p>informoi tarvittaessa asiakasta tilaus- ja peruutusehdoista</p> <p>siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja</p> <p>tekee tarvittaessa tilausmääräyksiä ja tiedottaa ohjeen mukaan muuta henkilöstöä varauksista</p> <p>osallistuu ohjeen mukaan majoitusliikkeen markkinointiviestinnän tehtäviin</p> <p>hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista</p> <p>kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p> <p>tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.</p>	<p>informoi tarvittaessa asiakasta tilaus- ja peruutusehdoista</p> <p>siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja</p> <p>tekee tarvittaessa tilausmääräyksiä ja tiedottaa muuta henkilöstöä varauksista</p> <p>osallistuu majoitusliikkeen markkinointiviestinnän tehtäviin</p> <p>hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista sekä välittää palautteen esimiehille</p> <p>kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p> <p>tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.</p>	<p>sujuvuuden sekä asiakkaan että yrityksen kannalta</p> <p>informoi tarvittaessa asiakasta tilaus- ja peruutusehdoista</p> <p>siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja</p> <p>tekee tarvittaessa tilausmääräyksiä ja tiedottaa omatoimisesti muuta henkilöstöä varauksista</p> <p>osallistuu aktiivisesti majoitusliikkeen markkinointiviestinnän tehtäviin</p> <p>varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen</p> <p>tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.</p>
<p>2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta</p> <p>Varausjärjestelmän käyttäminen</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>kirjaa ohjeen mukaan varaustiedot järjestelmään ja muuttaa niitä ohjattuna</p> <p>etsii järjestelmästä tavallisimmat myytävät tuotteet, valmiit palvelupaketit ja niiden hinnat</p>	<p>Opiskelija</p> <p>kirjaa varaustiedot järjestelmään ja muuttaa niitä ohjeen mukaan</p> <p>etsii järjestelmästä erilaiset tuotteet, palvelupaketit ja niiden hinnat</p>	<p>Opiskelija</p> <p>kirjaa pääosin itsenäisesti varaustiedot järjestelmään, etsii varaukset ja tekee niihin tarvittavat muutokset</p> <p>etsii järjestelmästä erilaiset tuotteet, palvelupaketit ja niiden hinnat sekä osaa yhdistellä niitä asiakkaan toivomusten mukaisesti</p>

Kanta-asiakasrekisterin käyttäminen	käyttää ohjattuna kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna.	käyttää ohjeen mukaan kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna.	käyttää lähes itsenäisesti kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija:	Opiskelija:	Opiskelija:
Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen	esittelee asiakkaille tavallisimpia majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja kertoo tarvittaessa tavallisimpien tuotteiden ja palveluiden hinnat ja sen mitkä asiat vaikuttavat niiden muodostumiseen	esittelee asiakkaille monipuolisesti majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja kertoo tarvittaessa tuotteiden ja palveluiden hinnat ja sen mitkä asiat vaikuttavat niiden muodostumiseen	esittelee monipuolisesti ja suosittelee asiakkaille majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja kertoo tarvittaessa perustellusti tuotteiden ja palveluiden hinnat ja sen mitkä asiat vaikuttavat niiden muodostumiseen
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteessa yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä

<p>Yhteistyöverkostossa toimiminen</p>	<p>tuntee alueen matkailualan jälleenmyyjä ja muita sidosryhmiä, joiden kanssa tekee yhteistyötä ja esittelee heidän tarjoamia palveluita asiakkaille opastettuna.</p>	<p>tuntee alueen matkailualan jälleenmyyjä ja muita sidosryhmiä, joiden kanssa tekee yhteistyötä ja esittelee heidän tarjoamia palveluita asiakkaille ohjeen mukaan.</p>	<p>tuntee alueen matkailualan jälleenmyyjä ja muita sidosryhmiä, joiden kanssa tekee yhteistyötä ja esittelee heidän tarjoamia palveluita asiakkaille omatoimisesti.</p>
<p>4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot</p> <p>Oppiminen ja ongelmanratkaisu</p> <p>Vuorovaikutus ja yhteistyö</p> <p>Terveys, turvallisuus ja toimintakyky</p> <p>Ammattietiikka</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tarvitsee ohjausta</p> <p>arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta</p> <p>toimii työryhmän jäsenenä ja tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>työskentelee ergonomisesti</p> <p>noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä</p> <p>palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan</p> <p>noudattaa</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee oman työnsä ja arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana</p> <p>ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti</p> <p>toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ja tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>työskentelee ergonomisesti</p> <p>noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä</p> <p>palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan</p> <p>noudattaa</p>	<p>Opiskelija:</p> <p>suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja arvioi työnsä onnistumista sekä perustelee arviotaan kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta</p> <p>toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ja tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille</p> <p>edesauttaa omalla toiminnallaan palvelukokonaisuuden onnistumisesta</p> <p>noudattaa omavalvontasuunnitelmaa</p> <p>työskentelee ergonomisesti</p> <p>noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä</p> <p>palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan</p>

	vaitiolovelvollisuusohjeita.	vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.
--	------------------------------	------------------------------	--

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitusliikkeen myynti- ja varaustoiminnan asiakaspalvelun työtehtävissä. Hän esittelee ja myy tuotteita ja palveluja yksilö- ja ryhmäasiakkaille varausjärjestelmää ja kanta-asiakasrekisteriä käyttäen sekä osallistuu yrityksen markkinointiviestinnän toimenpiteisiin. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta tuotteiden ja palvelujen esitleminen ja alakohtainen kielitaidon hallinta (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö ja ammattietiikka.

Majoitusliikkeen palvelut, 7 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistautua myyntiin seuraamalla varaustilannetta
- toimia asiakaspalvelussa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- esitellä ja myydä hotellin tuotteita ja palveluja
- käyttää varausjärjestelmän eri toimintoja ja kirjata varauksia
- tiedottaa varauksista majoitusliikkeen muille osastoille
- käyttää kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna
- tehdä yhteistyötä matkailualan jälleenmyyjien ja muiden sidosryhmien kanssa
- osallistua viestinnän ja markkinoinnin toimenpiteisiin

- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastyytyväisyyden

Keskeiset sisällöt

- Työvuoron työtehtävien suunnittelu
- Myyntitehtävissä toimiminen
- Markkinointiviestinnän toimenpiteisiin osallistuminen
- Asiakastyytyväisyyden varmistaminen
- Varausjärjestelmän käyttäminen
- Kanta-asiakasrekisterin käyttäminen
- Tuotteiden ja palvelujen esitleminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Yhteistyöverkostossa toimiminen
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opintojakso arvioidaan numeerisesti opintokorttiin asteikolla 1 – 3. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen.

Asiakaspalvelua majoitusliikkeessä, työssäoppiminen, 3 ov

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- valmistautua myyntiin seuraamalla varaustilannetta
- toimia asiakaspalvelussa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- esitellä ja myydä hotellin tuotteita ja palveluja
- käyttää varausjärjestelmän eri toimintoja ja kirjata varauksia
- tiedottaa varauksista majoitusliikkeen muille osastoille
- käyttää kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna
- tehdä yhteistyötä matkailualan jälleenmyyjien ja muiden sidosryhmien kanssa
- osallistua viestinnän ja markkinoinnin toimenpiteisiin
- noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
- varmistaa asiakastyytyväisyyden

Keskeiset sisällöt

- Työvuoron työtehtävien suunnittelu
- Myyntitehtävissä toimiminen
- Markkinointiviestinnän toimenpiteisiin osallistuminen
- Asiakastytyvyyden varmistaminen
- Varausjärjestelmän käyttäminen
- Kanta-asiakasrekisterin käyttäminen
- Tuotteiden ja palvelujen esitleminen
- Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä
- Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa
- Yhteistyöverkostossa toimiminen
- Oppiminen ja ongelmanratkaisu
- Vuorovaikutus ja yhteistyö
- Terveys, turvallisuus ja toimintakyky
- Ammattietiikka

Oppimisen arviointi

Oppimisen arvioinnin palaute on, että opiskelija tietää, mitä hän osaa ja mitä hänen on vielä opittava. Oppimista arvioidaan antamalla opiskelijalle suullista tai kirjallista palautetta oppimisen etenemisestä. Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tavoitteiden mukaisista harjoituksista, kokeista ja työsalityöskentelystä.

Palautetta annetaan suullisesti ja kirjallisesti. Opiskelija arvioi oppimistaan tutkinnon osien ammattitaitovaatimusten, tavoitteiden ja arviointikriteereiden perusteella. Opintojakso arvioidaan opintokorttiin asteikolla suoritettu/suorittamatta. Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään keskustelemalla harjoitustehtävien jälkeen.

AMMATTITAITOA TÄYDENTÄVÄT TUTKINNON OSAT

Ammattitaitoa täydentävät pakolliset tutkinnon osat

Äidinkieli, 4 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - mielipideteksti - referaatti - raportti ja/tai työselostus - työnhakuun liittyvät asiakirjat - raportin ja/tai työselostuksen suullinen esittäminen 	<p>Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kieli, tekstit ja vuorovaikutus (ÄI1) - Tekstien rakenteita ja merkityksiä (ÄI 2) - Tekstit ja vaikuttaminen (ÄI4) - Puheviestinnän taitojen syventäminen (ÄI7) 	<ul style="list-style-type: none"> - Työelämän viestintä 1, 2 ov - Työelämän viestintä 2, 2 ov 	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallisuus - opettajan jakama materiaali - verkkomateriaali - AV-materiaalit <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus - harjoitustehtävät - verkko-opetus <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitetut tilat - työelämä - tietoverkko
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Tavoitteet

Opiskelija

- viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- hallitsee hotelli-, ravintola - ja catering-alan yrityksissä tai toimipaikoissa tarvittavat tekstitaidot
- osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä
- ymmärtää hotelli-, ravintola ja catering-alan työhön liittyvien tekstien keskeiset käsitteet, olennaisen sisällön ja tarkoituksen
- hankkii eri tavoilla tietoa eri lähteistä sekä välittää sitä suullisesti ja kirjallisesti
- tulkitsee erilaisia tekstilajeja ja kaunokirjallisuutta
- arvioi omaa äidinkielen taitoaan ja kehittää sitä jatkuvasti
- osaa toimia erilaisissa hotelli-, ravintola ja catering-alan vuorovaikutustilanteissa
- hallitsee hotelli-, ravintola ja catering-alan erilaiset puheviestintätilanteet esimerkiksi työsuorituksen ja opinnäytteen esittelyn
- osaa laatia hotelli-, ravintola ja catering-alan ja yhteisönsä tavallisimmat asiakirjat
- osaa toimia työnhakutilanteessa ja laatia työpaikanhakuun liittyvät asiakirjat

- hyödyntää hotelli-, ravintola- ja catering-alan ammattikirjallisuutta ja -lehtiä sekä muita viestintävälineitä
- käyttää mediaa kriittisesti ja tuntee lähteiden käytön periaatteet
- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja osallistuu rakentavasti työpaikkansa viestintään.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Tiedonhankinta	– hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä	– hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä	– hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta
Tekstien ymmärtäminen	– ymmärtää ammattitaidon kannalta keskeisen tekstin päätarkoituksen ja osaa yhdistää sen tietoja omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa	– ymmärtää tekstin tarkoituksen ja pääsisällön sekä osaa yhdistää ja vertailla sen yksityiskohtia omiin kokemuksiinsa ja tietoihinsa suhteuttaen	– ymmärtää sekä tekstin tarkoituksen ja sanoman että yksityiskohtien merkityksen, tekee johtopäätöksiä ja arvioi tekstin sisältöä ja ilmaisutapaa
Kirjallinen viestintä	– kirjoittaa ohjatusti ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä – tuntee oikeinkirjoituksen perusasioita – laatii ohjatusti ja mallin mukaan asiakirjat – käyttää mallin mukaan tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia	– kirjoittaa ammattitaidon kannalta keskeisiä tekstejä – käyttää sujuvaa lause- ja virkerakennetta ja jaksottaa tekstiä – laatii asianmukaiset asiakirjat – käyttää tekstilajiin kuuluvia vaatimuksia ja muutakin tekstilajitietämystään	– kirjoittaa tavoitteellisesti ja työstää tekstejään oman arvion ja palautteen pohjalta – hallitsee kielenkäytön perusnormit sekä hioo tuottamiensa tekstien kieli- ja ulkoasua – laatii asianmukaisia asiakirjoja ja osaa soveltaa asiakirjamalleja – soveltaa tekstilajin vaatimuksia omissa teksteissään
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	– toimii asiallisesti vuorovaikutustilanteissa mm. työnhakutilanteessa – osallistuu keskusteluun käyttämällä puheenvuoroja	– toimii asiallisesti ja kohteliaasti vuorovaikutustilanteissa mm. työnhakutilanteessa – osallistuu keskusteluun ja vie keskustelua tavoitteen suunnassa eteenpäin	– toimii erilaisissa vuorovaikutustilanteissa asiakaslähtöisesti, joustavasti ja vakuuttavasti – osallistuu aktiivisesti ja rakentavasti keskusteluun ja kantaa osaltaan vastuuta

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
	<ul style="list-style-type: none"> – perustelee mielipiteensä – osaa pitää lyhyen esityksen 	<ul style="list-style-type: none"> – perustelee monipuolisesti mielipiteensä ja väitteensä – saa puhuessaan kontaktin kuulijoihinsa ja osaa rakentaa puheenvuoronsa niin, että sitä on helppo seurata 	<ul style="list-style-type: none"> viestintäilmapiiristä – perustelee monipuolisesti näkemyksiään sekä arvioi vaikuttamispyrkimyksiä – pystyy puhuessaan ylläpitämään vuorovaikutusta, osaa havainnollistaa esitystään ja rakentaa sen sisällön loogiseksi
Mediaosaaminen	<ul style="list-style-type: none"> – tuntee ammattialansa keskeiset mediat – noudattaa ohjatusti tekijänoikeuksia 	<ul style="list-style-type: none"> – käyttää keskeisiä viestintävälineitä ja osaa arvioida mediatekstejä – tuntee tekijänoikeudet oikeutena ja velvoitteena, noudattaa tekijänoikeuksia mm. ilmoittamalla lähteensä 	<ul style="list-style-type: none"> – hyödyntää monipuolisesti viestintävälineitä ja arvioi kriittisesti mediatekstejä – osaa viitata käyttämiinsä lähteisiin ja tarvittaessa pyytää niihin käyttöluvan
Kielen ja kulttuurin tunteminen	<ul style="list-style-type: none"> – tunnistaa oman kielen ja kulttuurienvälisen viestinnän merkityksen – käyttää kirjallisuutta ja muita taidemuotoja elämyksellisesti. 	<ul style="list-style-type: none"> – ottaa huomioon kulttuurienvälisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan – osaa eritellä kirjallisuutta ja muita taidemuotoja 	<ul style="list-style-type: none"> – soveltaa kulttuurienvälistä viestintää ja omaa kulttuuriosaamistaan sekä toimii suvaitsevasti – osaa analysoida ja tulkita kirjallisuutta ja muita taidemuotoja.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus- ja yhteistyö, 7. Estetiikka, 8. Viestintä- ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Työelämän viestintä 1, 2 ov

Tavoitteet

Opiskelija hallitsee työelämässä tarvittavat tekstitaidot

- ymmärtää hotelli-, ravintola- ja catering-alan yrityksissä tai toimipaikoissa tarvittavat tekstitaidot
- hankkii eri tavoilla tietoa eri lähteistä sekä välittää sitä suullisesti ja kirjallisesti
- arvioi omaa äidinkielen taitoaan ja kehittää sitä jatkuvasti
- osaa laatia hotelli-, ravintola ja catering-alan ja yhteisönsä tavallisimmat asiakirjat
- hyödyntää ammattilehtiä ja muita viestintävälineitä
- käyttää mediaa kriittisesti ja tuntee lähteiden käytön periaatteet
- kehittää viestintä- ja vuorovaikutustaitojaan ja osallistuu rakentavasti työpaikkansa viestintään

Keskeiset sisällöt

- tiedonhankinta
- tekstien ymmärtäminen
- kirjallinen viestintä
- mediaosaaminen

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta kirjallisista ja suullisista harjoituksista sekä mahdollisista pienimuotoisista kokeista.

Palautetta annetaan kirjallisesti asteikolla 1 – 3. Opintojakson arvosana kirjataan opintokorttiin.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään kirjallisten ja /tai suullisten itsearviointitehtävien avulla.

Työelämän viestintä 2, 2 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- hallitsee hotelli-, ravintola- ja catering-alan yrityksissä tai toimipaikoissa tarvittavat tekstitaidot
- osaa toimia monikulttuurisessa ympäristössä
- tulkitsee erilaisia tekstilajeja ja kaunokirjallisuutta
- osaa toimia erilaisissa hotelli-, ravintolan- ja catering-alan vuorovaikutustilanteissa
- hallitsee hotelli-, ravintola ja catering-alan erilaiset puheviestintätilanteet esimerkiksi työsuorituksen ja opinnäytteen esittelyn
- osaa toimia työnhakutilanteessa ja laatia työpaikanhakuun liittyvät asiakirjat
- hyödyntää hotelli-, ravintola- ja catering-alan ammattikirjallisuutta ja -lehtiä sekä muita viestintävälineitä

Keskeiset sisällöt

- vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen
- kielen ja kulttuurin tunteminen

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta kirjallisista ja suullisista harjoituksista sekä mahdollisista pienimuotoisista kokeista.

Palautetta annetaan kirjallisesti asteikolla 1 – 3. Opintojakson arvosana kirjataan opintokorttiin.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään kirjallisten ja /tai suullisten itsearviointitehtävien avulla.

Äidinkieli, suomi toisena kielenä, 4 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallinen koe - suullinen esitys tai puhetilanne 	<p>Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perusteet hallintaan (S21) - Kieli käyttöön (S22) 	-	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallisuus - opettajan jakama materiaali - verkkomateriaali - AV-välineet <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus - harjoitustehtävät - verkko-opetus <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitetut tilat - työelämä - tietoverkko
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Tavoitteet

Opiskelija

- hallitsee sellaiset viestintä- ja vuorovaikutustaidot, että hänellä on riittävät valmiudet työelämään, aktiiviseen kansalaisuuteen ja jatko-opintoihin
- ymmärtää suomenkielisen suullisen viestinnän keskeiset sisällöt ja seuraa vaivattomasti hotelli-, ravintola- ja catering-alan opinnoissa käsiteltävää asiaa sekä kykenee osallistumaan työskentelyyn
- ymmärtää kirjallisen hotelli-, ravintola- ja catering-alan opintoihin liittyvän oppimateriaalin keskeiset sisällöt ja pystyy käyttämään niitä opinnoissa etenemiseen
- saa virikkeitä ja elämyksiä tutustuessaan hotelli-, ravintola- ja catering-alan kirjallisuuteen ja erilaisiin tekstilajeihin suomeksi ja mahdollisuuksien mukaan äidinkielellään
- tuottaa hotelli-, ravintola- ja catering-alan ammatissaan tarpeellisia ja muita tekstejä
- hallitsee suomen kielen keskeiset rakenteet sekä hotelli-, ravintola- ja catering-alan ammattisanaston ja sanontatavat
- osaa toimia ammatissaan suomalaisen työelämän ja yhteiskunnan keskeisten toimintatapojen mukaan
- hakee hotelli-, ravintola- ja catering-alan toimintaan liittyvää tietoa eri lähteistä, käyttää sanakirjoja ja tekee muistiinpanoja itsenäisesti sekä käyttää kirjallista ja tietoverkoissa olevaa aineistoa kielitaitonsa kehittämiseksi ja opintojensa edistämiseksi.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Tiedonhankinta	– hakee ohjatusti ammattialansa kannalta keskeistä tietoa selkeistä teksteistä	– hankkii ammattialaansa liittyvää tietoa erilaisista lähteistä ja käyttää luotettavia tekstejä	– hakee tietoa erilaisista lähteistä ja vaikeaselkoisistakin teksteistä sekä arvioi niiden luotettavuutta
Tekstien ymmärtäminen	– ymmärtää lyhyitä käytännönläheisiä tekstejä, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia sekä ammattialansa sisältöjä käsitteleviä tekstejä	– ymmärtää tekstejä oman alansa tai yleisistä aiheista sekä jonkin verran päättelyä vaativia tekstejä, osaa etsiä ja yhdistellä tietoja useammasta muutamien sivun pituisesta tekstistä	– ymmärtää itsenäisesti tekstejä myös abstrakteista aiheista, jotka voivat liittyä myös oman alan työhön ja työturvallisuuteen, hahmottaa nopeasti tekstin sisällön ja sen tarpeellisuuden ja soveltaa sitä erilaisiin tehtäviin
Kirjallinen viestintä	– kirjoittaa lyhyen, sidosteisen tekstin tutuista aiheista tavallisimmissa kirjallisen viestinnän muodoissa sekä hallitsee yleisissä ja ammatillisissa tilanteissa tarvittavien tekstien laadintaan riittävän sanaston ja rakenteet	– kirjoittaa tekstejä sekä tutuista abstrakteista ja oman ammattialansa aiheista, käyttää monenlaiseen kirjoittamiseen tarvittavaa sanastoa ja lauserakenteita sekä kirjoittaa ymmärrettävää ja kohtuullisen virheetöntä kieltä	– kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä myös abstrakteista aiheista sekä työtehtävistään, yhdistelee tai tiivistää eri lähteistä poimittuja tietoja tekstiinsä, hallitsee laajan sanaston ja vaativia lauserakenteita sekä kielelliset keinot selkeän, sidosteisen tekstin laatimiseksi
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	– ymmärtää opiskelua tai oman alansa työtä käsittelevän puheen ja tavallista sanastoa sisältävän keskustelun – kertoo tutuista asioista ja selviytyy epävirallisista keskusteluista sekä viestii ammattialaansa liittyvissä erilaisissa tilanteissa	– ymmärtää yleisiä aiheita ja asiantietoa sisältävät sekä omaan ammattialaansa liittyvät keskustelut ja hallitsee sanaston – kertoo tavallisista, konkreeteista aiheista ja selostaa alansa työtehtäviin liittyviä aiheita sekä viestii ja käyttää kohtalaisen laajaa sanastoa, monenlaisia rakenteita ja mutkikkaita lauseita	– ymmärtää konkreetin ja abstraktin sekä omaa ammattialaa käsittelevän puhutun kielen, erottaa erilaiset puhetyylit ja osaa tiivistää kuulemastaan avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat – viestii selkeästi kokemuspäärynänsä ja ammattialaansa liittyvissä tilanteissa sekä useimmissa käytännöllisissä ja sosiaalisissa tilanteissa sekä muodollisissa keskusteluissa,

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
			käyttää kielen rakenteita ja laajahkoa sanastoa
Kielen ja kulttuurin tunteminen	– tuntee suomalaista yhteiskuntaa, kulttuuria ja ymmärtää kulttuurien välisen viestinnän merkityksen	– ymmärtää suomalaisen yhteiskunnan normeja ja työelämän toimintatapoja sekä ottaa huomioon kulttuurien välisen viestinnän omassa vuorovaikutuksessaan	– soveltaa tietoaan suomalaisen yhteiskunnan normeista ja työelämän toimintatavoista sekä soveltaa kulttuurienvälistä viestintää ja omaa kulttuuriosaamistaan
Kielenopiskelu	– tuntee erilaisia kielenopiskelun työtapoja ja sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteita.	– soveltaa erilaisia kielenopiskelun työtapoja ja käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä ymmärtämisen avuksi.	– soveltaa opiskelussaan erilaisia kielenopiskelun strategioita sekä käyttää sanakirjoja ja muita tietolähteitä tuottamistehtävien apuna.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot, 8. Viestintä ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta kirjallisista ja suullisista harjoituksista sekä mahdollisesti pienimuotoisista kokeista.

Palautetta annetaan numeerisesti arviointiasteikolla 1 – 3. Opintokorttiin suoritus kirjataan merkinnällä S (= suoritettu).

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään antamalla opiskelijoiden arvioida omia suorituksiaan.

Toinen kotimainen kieli, ruotsi, 1 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallinen koe - suullinen esitys tai puhetilanne 	<p>Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koulu ja vapaa-aika (RUB1) 	-	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjallinen - suullinen - AV-välineet <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - sanaston harjaannuttaminen - työelämän asiakaspalvelutilanteet vuorokeskusteluin toteutettuna - verkko-opetus <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitettut tilat - kulttuurikohteisiin tutustuminen - työelämä - tietoverkko
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Tavoitteet

Opiskelija

- selviytyy hotelli-, ravintola- ja catering-alan rutiininomaisista työtehtävistä ja arkipäivän tilanteista toisella kotimaisella kielellä
- ymmärtää molempien kansalliskielten ja kulttuurin merkityksen monikulttuurisessa Suomessa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Tiedon hankinta	– tuntee sanakirjojen ja muiden tietolähteiden käytön periaatteet	– käyttää sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä	– käyttää sanakirjoja, myös sähköisiä, ja muuta lähdeaineistoa hankkiakseen lisätietoa omaa alaa käsittelevistä vieraskielisistä yksinkertaisista ohjeistuksista
Tekstien ymmärtäminen Kirjallinen viestintä	– ymmärtää apuvälineitä käyttäen lyhyiden ja yksinkertaisten omaan työhön ja työturvallisuuteen liittyvien kirjallisten viestien sisällön	– kirjoittaa mallin mukaan lyhyitä työhön liittyviä tekstejä kuten työ- ja turvallisuusohjeet	– kirjoittaa lyhyitä työhön liittyviä muistiinpanoja, ohjeita tai tilauslistoja
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	– kertoo muutamalla sanalla itsestään tai tutuista asioista omassa työssään	– selviytyy rutiinomaisista päivittäiseen elämään liittyvistä puhetilanteista, jos puhekuppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaista, keskeistä sanastoa	– toimii tavanomaisimmissa viestintätilanteissa sekä kasvatusten että puhelimessa ja tarvittaessa pyytää tarkennusta tai selvennystä
Kielen ja kulttuurin merkitys	– on tietoinen ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksestä	– ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin merkityksen kohdatessaan pohjoismaalaisia	– ymmärtää ruotsin kielen ja kulttuurin aseman monikulttuurisessa Suomessa
Kielenopiskelu	– tunnistaa omat oppimisstrategiansa.	– tunnistaa omien oppimisstrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia.	– kokeilee uusia strategioita ja oppimistapoja.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus- ja yhteistyö, 8. Viestintä- ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan palautetta oppimisen etenemisestä suullisesti ja/tai kirjallisesti lähituntien aikana.

Arviointiasteikko on 1-3.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään antamalla opiskelijan itse arvioida omia suorituksiaan.

Vieras kieli, a-kieli, 2 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
Tutkinnon osa arvioidaan arviointiasteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä. Arviointimenetelmät - kirjallinen koe - suullinen esitys tai puhetilanne	Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja: - Nuori ja hänen maailmansa (ENA1)	-	Oppimateriaalit - kirjallinen - suullinen - AV-materiaalit Opetusmenetelmät - esittävät opetusmenetelmät - parikeskustelut - ryhmätyöt - verkko-opetus Oppimisympäristöt - opiskeluun tarkoitetut tilat - työelämä - tietoverkko
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Tavoitteet

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa

- viestii ja toimii vuorovaikutustilanteissa siten, että hän kykenee harjoittamaan ammattiaan, osallistumaan työelämään, toimimaan aktiivisena kansalaisena ja hakeutumaan jatko-opintoihin
- hallitsee hotelli-, ravintola- ja catering-alan työtehtävissä tarvittavan kielitaidon
- osaa toimia monikulttuurisessa ja monikielisessä ympäristössä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Tiedonhankinta	– hakee tietoa työhönsä liittyvistä materiaaleista ja ohjeista ohjattuna ja sanakirjoja käyttäen	– hakee omaa alaa koskevaa tietoa sanakirjoja ja jonkin verran myös muita, kuten esimerkiksi sähköisiä, tietolähteitä käyttäen	– hakee monipuolisesti omaa alaa koskevaa tietoa, soveltaa tietojaan ja taitojaan sekä perustelee ratkaisunsa

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Tekstien ymmärtäminen sekä kirjallinen viestintä	<p>– ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä kirjallisia viestejä</p> <p>– kirjoittaa ohjattuna mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä</p>	<p>– ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita apuvälineitä käyttäen ja tekee tarkentavia kysymyksiä sekä osaa toimia niiden mukaan</p> <p>– kirjoittaa mallin mukaan työhönsä liittyviä yksinkertaisia ja lyhyitä tekstejä</p>	<p>– ymmärtää työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä kirjallisia ohjeita sekä työstä annettua palautetta</p> <p>– kirjoittaa tavanomaisia henkilökohtaisia viestejä ja lyhyitä tekstejä sekä täyttää yksinkertaisia työhönsä liittyviä asiakirjoja</p>
Vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen	<p>– ymmärtää lyhyitä ja yksinkertaisia oman alansa työhön liittyviä suullisia viestejä ja osaa toimia niiden mukaan</p> <p>– kertoo lyhyesti itsestään ja alansa työtehtävistä vastaamalla hänelle esitettyihin kysymyksiin ennakoitavissa olevissa ja tutuissa työtilanteissa</p>	<p>– ymmärtää tavanomaisimpia työhönsä ja alansa tuotteisiin ja prosesseihin liittyviä suullisia ohjeita ja osaa toimia niiden mukaan</p> <p>– kertoo itsestään ja työtehtävistään siten, että tulee ymmärretyksi ja osallistuu keskusteluun, mikäli keskustelukumppani puhuu hitaasti ja käyttää yksinkertaisia rakenteita</p>	<p>– ymmärtää keskeiset ajatukset tavanomaisesta normaalitempoisesta puheesta ja toimii niiden mukaan</p> <p>– kertoo tutuissa tilanteissa työpaikastaan ja työstään ja siihen liittyvistä normeista ja tavoista sekä tarvittaessa ottaa selvää muiden maiden vastaavista asioista</p> <p>– hankkii kysymällä työhönsä liittyviä lisäohjeita</p>
Kielen ja kulttuurin tuntemus	<p>– on tietoinen opiskelemansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksestä</p>	<p>– ymmärtää opiskelemansa kielen ja sen edustaman kulttuurin merkityksen</p>	<p>– soveltaa vieraan kielen ja kulttuurin tietojaan ja taitojaan</p>
Kielenopiskelu	<p>– tunnistaa omat oppimisstrategiansa.</p>	<p>– arvioi oppimisstrategioidensa vahvuuksia ja heikkouksia.</p>	<p>– vahvistaa oppimistaan kokeilemalla uusia strategioita ja oppimistapoja.</p>

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus- ja yhteistyö, 8. Viestintä- ja mediaosaaminen, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan palautetta oppimisen etenemisestä suullisesti ja/tai kirjallisesti lähituntien aikana.

Arviointiasteikko on 1-3.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään antamalla opiskelijan itse arvioida omia suorituksiaan.

Matematiikka, 3 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
Tutkinnon osa arvioidaan arviointiasteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.	Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja: - Lausekkeet ja yhtälöt (MAB 1) - Geometria (MAB 2)	- Matematiikka 1, 1 ov - Matematiikka 2, 1 ov - Matematiikka 3, 1 ov	Oppimateriaalit - opettajan ilmoittama aineisto Opetusmenetelmät - lähiopetus - harjoitustehtävät - ryhmätyöt - verkko-opetus Oppimisympäristöt - opiskeluun tarkoitetut tilat - työelämä - tutustumiskäynnit - tietoverkko
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Tavoitteet

Opiskelija osaa

- hallitsee peruslaskutoimitukset, prosenttilaskennan ja mittayksiköiden muunnokset ja käyttää niitä tarjoilijan, vastaanottovirkailijan ja kokin työtehtäviin liittyvissä laskutoimituksissa
- laskee pinta-aloja ja tilavuuksia sekä soveltaa geometriaa hotelli-, ravintola- ja catering-alan vaatimassa laajuudessa
- käyttää sopivia matemaattisia menetelmiä hotelli-, ravintola- ja catering-alan työtehtäviin liittyvien ongelmien ratkaisussa
- ilmaisee muuttujien välisiä riippuvuuksia matemaattisilla lausekkeilla
- muodostaa ja laatii hotelli-, ravintola- ja catering-alan työtehtäviin liittyviä yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia sekä ratkaisee työssä tarpeellisia matemaattisia tehtäviä yhtälöillä, päättelemällä, kuvaajien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta
- käyttää matemaattisten ongelmien ratkaisussa apuna laskinta, tietokonetta ja tarvittaessa muita matematiikan apuvälineitä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Peruslaskutoimitukset, prosenttilaskenta ja mittayksikkömuunnokset sekä matemaattiset peruskäsitteet ja esitystavat	– suorittaa työtehtäviin liittyvät rutiinomaiset laskutoimitukset ja tuntee keskeisimmät matemaattiset käsitteet ja esitystavat	– suorittaa sujuvasti ammattiin liittyvät laskutoimitukset ja käyttää jossakin määrin matemaattisia käsitteitä ja esitystapoja ilmaisussaan	– soveltaa ammattialalla tarvittavia laskutoimituksia ja arvioi tulosten tarkkuutta sekä hallitsee ammattialalla käytettävät matemaattiset käsitteet ja esitystavat
Matemaattiset menetelmät ja ongelmanratkaisu sekä tulosten arviointi	– ratkaisee työtehtäviin liittyvät keskeiset matemaattiset ongelmat joko päättelemällä, graafisesti tai laskennallisesti sekä osaa arvioida tulosten suuruusluokkaa	– ratkaisee ammattiin liittyviä ongelmia matemaattisten menetelmien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta	– soveltaa matemaattisia menetelmiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisussa ja -asettelussa sekä arvioi menetelmien luotettavuutta ja tarkkuutta
Laskimen ja tietokoneen käyttäminen	– käyttää laskinta ja tietokonetta työtehtäviin liittyvien matemaattisten perustehtävien ratkaisemiseen	– käyttää sujuvasti laskinta ja tietokonetta ammattiin liittyvien matemaattisten ongelmien ratkaisemiseen	– käyttää soveltaen laskinta ja tietokonetta ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisemiseen
Numeerisen tiedon käsittely, analysointi ja tuottaminen	– käyttää tiedonlähteenä tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä – laskee ohjeen mukaan aineiston keskilukuja.	– käyttää tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ammattiin liittyvien ongelmien ratkaisuun – laskee keskeisimpiä tilastollisia tunnuslukuja.	– soveltaa tilastoja, taulukoita ja graafisia esityksiä ammattialaan liittyvien ongelmien ratkaisuun sekä esittää tuottamia matemaattisia tuloksia tilastoina, taulukkoina ja graafisina esityksinä – laskee tai määrittää annetusta aineistosta keskeisimmät tilastolliset tunnusluvut.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 9. Matematiikka ja luonnontieteet.

Matematiikka 1, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- hallitsee peruslaskutoimitukset, prosenttilaskennan ja mittayksiköiden muunnokset ja käyttää niitä tarjoilijan, vastaanottovirkailijan ja kokoin liittyvissä laskutoimituksissa
- laskee pinta-aloja ja tilavuuksia sekä soveltaa geometriaa hotelli-, ravintola- ja catering-alan vaatimassa laajuudessa
- ilmaisee muuttujien välisiä riippuvuuksia matemaattisilla lausekkeilla.

Keskeiset sisällöt

- peruslaskutoimitukset, prosenttilaskenta ja mittayksikkömuunnokset sekä matemaattiset peruskäsitteet ja esitystavat
- matemaattiset menetelmät ja ongelmanratkaisu sekä tulosten arviointi
- laskimen ja tietokoneen käyttäminen

Oppimisen arviointi

Oppimista arvioidaan tuntityöskentelyn jatkuvalla seurannalla ja arvioitavilla testeillä ja harjoitustehtävillä.

Opiskelijalle annetaan suullista palautetta opintojakson aikana oppimisen etenemisestä. Palautetta annetaan numeerisesti arviointiasteikolla 1-3. Opintojakson arvosana kirjataan opintokorttiin.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään opastamalla häntä ymmärtämään oman taitotasonsa vahvuudet ja kehitettävät alueet sekä ohjaamalla häntä ylläpitämään ja kohottamaan taitotasoaan hänelle sopivien oppimismenetelmien avulla.

Matematiikka 2, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- hallitsee peruslaskutoimitukset, prosenttilaskennan ja mittayksiköiden muunnokset ja käyttää niitä tarjoilijan, vastaanottovirkailijan ja kokointyötehtäviin liittyvissä laskutoimituksissa
- laskee pinta-aloja ja tilavuuksia sekä soveltaa geometriaa hotelli-, ravintola- ja catering- alan vaatimassa laajuudessa
- ilmaisee muuttujien välisiä riippuvuuksia matemaattisilla lausekkeilla
- muodostaa ja laatii hotelli-, ravintola- ja catering- alantyötehtäviin liittyviä yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia sekä ratkaisee työssä tarpeellisia matemaattisia tehtäviä yhtälöillä, päättelämällä, kuvaajien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta
- käyttää matemaattisten ongelmien ratkaisussa apuna laskinta, tietokonetta ja tarvittaessa muita matematiikan apuvälineitä.

Keskeiset sisällöt

- peruslaskutoimitukset, prosenttilaskenta ja mittayksikkömuunnokset sekä matemaattiset peruskäsitteet ja esitystavat
- matemaattiset menetelmät ja ongelmanratkaisu sekä tulosten arviointi

- laskimen ja tietokoneen käyttäminen

Oppimisen arviointi

Oppimista arvioidaan tuntityöskentelyn jatkuvalla seurannalla ja arvioitavilla testeillä ja harjoitustehtävillä.

Opiskelijalle annetaan suullista palautetta opintojakson aikana oppimisen etenemisestä. Palautetta annetaan numeerisesti arviointiasteikolla 1-3. Opintojakson arvosana kirjataan opintokorttiin.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään opastamalla häntä ymmärtämään oman taitotasonsa vahvuudet ja kehitettävät alueet sekä ohjaamalla häntä ylläpitämään ja kohottamaan taitotasoaan hänelle sopivien oppimismenetelmien avulla.

Matematiikka 3, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- käyttää sopivia matemaattisia menetelmiä hotelli-, ravintola ja catering-alan työtehtäviin liittyvien ongelmien ratkaisussa
- muodostaa ja laatii hotelli-, ravintola ja catering-alan työtehtäviin liittyviä yhtälöitä, lausekkeita, taulukoita ja piirroksia sekä ratkaisee työssä tarpeellisia matemaattisia tehtäviä yhtälöillä, päättelöllä, kuvaajien avulla sekä arvioi tulosten oikeellisuutta
- käyttää matemaattisten ongelmien ratkaisussa apuna laskinta, tietokonetta ja tarvittaessa muita matematiikan apuvälineitä.

Keskeiset sisällöt

- laskimen ja tietokoneen käyttäminen
- numeerisen tiedon käsittely, analysointi ja tuottaminen

Oppimisen arviointi

Oppimista arvioidaan tuntityöskentelyn jatkuvalla seurannalla ja arvioitavilla testeillä ja harjoitustehtävillä.

Opiskelijalle annetaan suullista palautetta opintojakson aikana oppimisen etenemisestä. Palautetta annetaan numeerisesti arviointiasteikolla 1 – 3. Opintojakson arvosana kirjataan opintokorttiin.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään opastamalla häntä ymmärtämään oman taitotasonsa vahvuudet ja kehitettävät alueet sekä ohjaamalla häntä ylläpitämään ja kohottamaan taitotasoaan hänelle sopivien oppimismenetelmien avulla.

Fysiikka ja kemia, 2 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä. Arviointimenetelmät - kirjalliset kokeet ja/tai harjoitustehtäviä	Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja: - Fysiikka luonnontieteinä (FY1) - Ihmisen ja elinympäristön kemia (KE1)	- Fysiikka 1, 1 ov - Kemia 1, 1 ov	Oppimateriaalit - opettajan ilmoittama aineisto Opetusmenetelmät - lähiopetus - harjoitustehtävät - ryhmätyöt - laborointi - verkko-opetus
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			Oppimisympäristöt - opiskeluun tarkoitetut tilat - työelämä - tutustumiskäynnit - tietoverkko

Tavoitteet

Opiskelija

- soveltaa ammattitehtäviensä kannalta keskeisiä fysikaalisia ja kemiallisia ilmiöitä, käsitteitä ja lainalaisuuksia
- osaa hotelli-, ravintola- ja catering-alan työssään ja muussa toiminnassaan ottaa huomioon luonnon lainalaisuudet ja toimia niiden mukaisesti ympäristöä ja energiaa säästäen
- tarkastelee hotelli-, ravintola- ja catering-alan keskeisiä ympäristöongelmia luonnontieteelliseltä kannalta
- soveltaa ammattinsa kannalta keskeisiä fysiikan lakeja ja käsitteitä
- hallitsee hotelli-, ravintola- ja catering-alan työtehtävien kannalta keskeisiä mekaniikan, lämpöopin ja sähköopin peruskäsitteitä ja ilmiöitä niin, että hän osaa käsitellä ammatissaan tarvitsemiin laitteita ja järjestelmiä turvallisesti ja taloudellisesti sekä työskennellä ergonomisesti
- ottaa huomioon hotelli-, ravintola- ja catering-alan työssään ympäristön ja ammatin kannalta keskeisiä kemian ilmiöitä, ja sitä varten hänen on tunnettava tavallisimpien alkuaineiden ja sekä epäorgaanisten että orgaanisten yhdisteiden kemiallisia ominaisuuksia
- säilyttää, käyttää oikein ja hävittää asianmukaisesti hotelli-, ravintola- ja catering-alalla tarvittavia aineita sekä laskee ainemääriä ja pitoisuuksia
- osaa tulkita hotelli-, ravintola- ja catering-alalla käytettävien aineiden terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät tuotteiden merkinnöistä ja ottaa työskentelyssään huomioon aineiden erityisominaisuudet niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
- tekee havaintoja ja mittauksia ammattinsa kannalta keskeisistä fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä
- kerää, käsittelee ja analysoi tekemiään havaintoja ja mittauksia.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä	– tuntee fysiikan lainalaisuuksia niin, että pystyy työtehtävissään ottamaan huomioon niihin liittyvät ilmiöt, mutta tarvitsee joissakin kohdin ohjausta	– osaa ottaa huomioon fysiikkaan liittyvät ilmiöt työtehtävissään	– osaa itsenäisesti soveltaa fysiikan lainalaisuuksia työssään
Kemiallisten aineiden ja yhdisteiden sekä niiden ominaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä	– käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit työssään, mutta tarvitsee osin ohjausta – tulkitsee osin ohjattuna tavallisimpia tuotemerkintöjä – laskee ohjattuna pitoisuuksia ja aineiden määriä – hankkii ohjeen mukaan tietoa kemikaalien käyttöturvallisuustiedotteista	– käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit tutuissa työtilanteissa – tulkitsee tavallisimpia tuotemerkintöjä – laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä – hankkii tietoa käyttöturvallisuustiedotteista	– käsittelee, säilyttää ja hävittää oikein työtehtävissään tarvittavia kemikaaleja ja ottaa huomioon erilaisten aineiden ominaisuudet ja ympäristöriskit muuttuvissakin työtilanteissa – tulkitsee itsenäisesti erilaisia alan tuotemerkintöjä – laskee pitoisuuksia ja aineiden määriä joustavasti erilaisissa työtilanteissa eri tietolähteistä hankkimansa tiedon mukaan
Havainnointi ja mittaaminen	– toteuttaa mittaukset käyttäen tavallisimpia mittausten menetelmiä ja -välineitä ohjatussa työtilanteessa – tallentaa mittaukset ja havainnot ohjeiden mukaisesti ja esittää ne taulukoina ja graafeina sekä laskee tarvittaessa tuloksia, mutta tarvitsee joiltakin osin ohjausta	– toteuttaa mittaukset käyttäen tavallisimpia mittausten menetelmiä ja -välineitä omatoimisesti ja osaa arvioida mittaustulosten luotettavuutta – osaa analysoida mittauksia ja havaintoja sekä tehdä tuloksista johtopäätöksiä	– käyttää mittauksiin sopivimpia menetelmiä ja välineitä sujuvasti, toteuttaa mittaukset järjestelmällisesti ja huolellisesti ja osaa arvioida havaintojen ja mittausten tarkkuutta ja luotettavuutta – osaa raportoida ja esittää tuloksia sekä arvioida tulosten ja johtopäätösten tarkkuutta ja luotettavuutta
Turvallinen ja	– työskentelee	– työskentelee	– työskentelee

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
ergonominen työskentely	työturvallisuusohjeiden mukaisesti, mutta vaatii ohjausta ergonomiseen työskentelyyn.	ergonomisesti ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti.	ergonomisesti ja työturvallisuusohjeiden mukaisesti ja ottaa omatoimisesti huomioon työympäristössä olevat riskitekijät.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 4. Terveys, turvallisuus ja työkyky, 6. Kestävä kehitys, 9. Matematiikka ja luonnontieteet, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Fysikka 1, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- soveltaa ammattitehtäviensä kannalta keskeisiä fysikaalisia ilmiöitä, käsitteitä ja lainalaisuuksia
- osaa hotelli-, ravintola- ja catering-alan työssään ja muussa toiminnassaan ottaa huomioon luonnon lainalaisuudet ja toimia niiden mukaisesti ympäristöä ja energiaa säästäen
- soveltaa ammattinsa kannalta keskeisiä fysiikan lakeja ja käsitteitä
- hallitsee hotelli-, ravintola- ja catering-alan työtehtävien kannalta keskeisiä mekaniikan, lämpöopin ja sähköopin peruskäsitteitä ja ilmiöitä niin, että hän osaa käsitellä ammatissaan tarvitsemiin laitteita ja järjestelmiä turvallisesti ja taloudellisesti sekä työskennellä ergonomisesti
- tekee havaintoja ja mittauksia ammattinsa kannalta keskeisistä fysikaalisista ilmiöistä
- kerää, käsittelee ja analysoi tekemiään havaintoja ja mittauksia.

Keskeiset sisällöt

- lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä
- kemiallisten aineiden ja yhdisteiden sekä niiden ominaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä
- havainnointi ja mittaaminen
- turvallinen ja ergonominen työskentely

Oppimisen arviointi

Oppimista arvioidaan tuntityöskentelyn jatkuvalla seurannalla ja arvioitavilla testeillä ja harjoitustehtävillä.

Palautetta annetaan suullisesti ja numeerisesti arviointiasteikolla 1 – 3. Opintojakson arvosana kirjataan opintokorttiin.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään opastamalla häntä ymmärtämään oman taitotasonsa vahvuudet ja kehitettävät alueet sekä ohjaamalla häntä ylläpitämään ja kohottamaan taitotasoaan hänelle sopivien oppimismenetelmien avulla.

Kemia 1, 1 ov

Tavoitteet

Opiskelija

- soveltaa ammattitehtäviensä kannalta keskeisiä kemiallisia ilmiöitä, käsitteitä ja lainalaisuuksia
- osaa hotelli-, ravintola- ja catering-alan työssään ja muussa toiminnassaan ottaa huomioon luonnon lainalaisuudet ja toimia niiden mukaisesti ympäristöä ja energiaa säästämällä
- tarkastelee hotelli-, ravintola- ja catering-alan keskeisiä ympäristöongelmia luonnontieteelliseltä kannalta
- ottaa huomioon hotelli-, ravintola- ja catering-alan työssään ympäristön ja ammatin kannalta keskeisiä kemian ilmiöitä, ja sitä varten hänen on tunnettava tavallisimpien alkuaineiden ja sekä epäorgaanisten että orgaanisten yhdisteiden kemiallisia ominaisuuksia
- säilyttää, käyttää oikein ja hävittää asianmukaisesti alalla tarvittavia aineita sekä laskee ainemääriä ja pitoisuuksia
- osaa tulkita hotelli-, ravintola- ja catering-alalla käytettävien aineiden terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät tuotteiden merkinnöistä ja ottaa työskentelyssään huomioon aineiden erityisominaisuudet niin, ettei vaaranna omaa, muiden eikä ympäristön turvallisuutta
- tekee havaintoja ja mittauksia ammatin kannalta keskeisistä fysikaalisista ja kemiallisista ilmiöistä
- kerää, käsittelee ja analysoi tekemiään havaintoja ja mittauksia.

Keskeiset sisällöt

- lämpöopin, mekaniikan ja sähköopin lainalaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä
- kemiallisten aineiden ja yhdisteiden sekä niiden ominaisuuksien tunteminen ja huomioon ottaminen työssä
- havainnointi ja mittaaminen
- turvallinen ja ergonominen työskentely

Oppimisen arviointi

Oppimista arvioidaan tuntityöskentelyn jatkuvalla seurannalla ja arvioitavilla testeillä ja harjoitustehtävillä.

Palautetta annetaan suullisesti ja numeerisesti arviointiasteikolla 1 – 3. Opintojakson arvosana kirjataan opintokorttiin.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään opastamalla häntä ymmärtämään oman taitotasonsa vahvuudet ja kehitettävät alueet sekä ohjaamalla häntä ylläpitämään ja kohottamaan taitotasoaan hänelle sopivien oppimismenetelmien avulla.

Yhteiskunta-, yritys- ja työelämä tieto, 1 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
Tutkinnon osa arvioidaan arviointiasteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja	Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja: <ul style="list-style-type: none">- Yhteiskuntatieto (YH1) ja Taloustieto (YH2) yhdessä	-	Oppimateriaalit <ul style="list-style-type: none">- kirjallinen (kirjat, monistheet, lehdet)- AV-materiaalit

arviointikriteereitä.			Opetusmenetelmät - opetuskeskustelu - yksilö- ja pienryhmätyöskentely - mahdolliset yritysvierailut ja/tai vieraileva luennoitsija - verkko-opetus
Arviointimenetelmät - kirjallinen koe tai portfolio			Oppimisympäristöt - opiskeluun tarkoitetut tilat - työelämä - tietoverkko
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Tavoitteet

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osaa

- osallistuu oppilaitoksessa ja työssäoppimispaikassa yhteisten asioiden hoitamiseen
- arvioi toimintamahdollisuuksiaan aktiivisena kansalaisena ja kuluttajana
- osaa käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja
- tekee suunnitelman oman taloutensa hoitamisesta
- arvioi yrittäjyyden ja yritystoiminnan merkitystä Suomen kansantaloudelle
- hakee tietoa ammattialansa työpaikoista sekä Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa tietoa.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet ja keskeiset sisällöt	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Osallistuminen oppilaitoksessa ja työssäoppimispaikassa	– osallistuu ohjattuna yhteisten asioiden hoitamiseen	– osallistuu sovitulla tavalla yhteisten asioiden hoitamiseen – tuntee yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin	– osallistuu itsenäisesti yhteisten asioiden hoitamiseen – tuntee yhteiskunnallisen päätöksentekoprosessin
Toimintamahdollisuuksien arviointi	– arvioi ohjattuna toimintamahdollisuuksiaan kansalaisena ja kuluttajana – tuntee opiskelijan vaikuttamismahdollisuudet,	– arvioi toimintamahdollisuuksiaan kansalaisena ja kuluttajana – tuntee opiskelijan ja kansalaisen keskeiset	– arvioi toimintamahdollisuuksiaan aktiivisena kansalaisena ja kuluttajana – tuntee opiskelijan ja

Arvioinnin kohteet ja keskeiset sisällöt	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
	oikeudet ja velvollisuudet – hakee tietoa kuluttajan keskeisistä oikeuksista ja velvollisuuksista	vaikuttamismahdollisuudet oikeudet, edut ja velvollisuudet – tuntee kuluttajan keskeiset oikeudet ja velvollisuudet	kansalaisen keskeiset demokraattiset vaikuttamismahdollisuudet, oikeudet, edut ja velvollisuudet – tuntee kuluttajan keskeiset oikeudet ja velvollisuudet
Yhteiskunnan palvelujen käyttö	– käyttää opiskelijan tarvitsemia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa	– käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa	– käyttää itsenäisesti yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja ymmärtää kansalaisen osuuden niiden rahoittamisessa
Oman talouden hoitaminen	– tekee ohjattuna suunnitelman menoistaan ja varoistaan – hankkii ohjattuna tietoa rahoitusvaihtoehdoista ja niistä aiheutuvista kuluista	– tekee suunnitelman menoistaan ja varoistaan – hankkii tietoa rahoitusvaihtoehdoista ja niistä aiheutuvista kuluista	– tekee suunnitelman menoistaan ja varoistaan – hankkii tietoa rahoituslähteistä ja vertailee niistä aiheutuvia kuluja
Kansantalouteen keskeisesti vaikuttavien tekijöiden arviointi	– arvioi ohjattuna yrittäjyyden keskeiset vaikutukset työllisyyteen	– arvioi yrittäjyyden ja yritystoiminnan vaikutuksen työllisyyteen	– arvioi itsenäisesti yrittäjyyden ja yritystoiminnan vaikutuksen kansantalouteen
Tiedon haku ammattialan työpaikoista ja Euroopan unionista	– hakee tietoa ammattialansa työpaikoista paikallisesti – hakee ohjattuna Euroopan unionin kansalaisia koskevaa tietoa.	– hakee tietoa ammattialansa työpaikoista alueellisesti ja kansallisesti – hakee Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa tietoa.	– hakee tietoa ammattialansa työpaikoista alueellisesti ja kansallisesti ja Euroopan unionin maista – hakee Euroopan unionia ja kansalaisia koskevaa vertailevaa tietoa.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 5. Aloitekyky ja yrittäjyys, 11. Aktiivinen kansalaisuus ja eri kulttuurit.

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan palautetta jatkuvasti oppimisen etenemisestä oppituntien aikana.

Palautetta annetaan suullisesti.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään opintojakson lopussa tehtävän palautekyselyn avulla.

Liikunta, 1 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - tavoitteiden toteutumista arvioidaan liikuntatunneilla ja/tai suorituksilla, jotka kirjataan oppimispäiväkirjaan 	<p>Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taitoa ja kuntoa (L11) 	<ul style="list-style-type: none"> - Liikunta (1,5 ov) toteutetaan läpi lukuvuoden tasaisesti jaksotettuna. 	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - liikuntavälineet - kirjalliset materiaalit - AV-materiaalit <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus - yksilötyöskentely - ryhmä- ja joukkuetyöskentely - verkko-opetus <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitetut tilat - liikuntapaikat - luonto - tietoverkko
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Tavoitteet

Opiskelija

- edistää liikunnan avulla terveellistä ja aktiivista elämäntapaa ymmärtäen liikunnan merkityksen toiminta- ja työkyvylle
- tutustuu monipuolisesti terveyttä, psyykkistä vireystilaa ja jaksamista edistävään liikuntaan
- pitää yllä fyysistä toimintakykyään liikunnan avulla
- liikkuu ja toimii vastuullisesti sekä itsenäisesti että ryhmässä
- edistää toiminnallaan ryhmän toimintaa ja turvallisuutta.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Fyysisen toimintakyvyn tukeminen ja vahvistaminen	- käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja - pitää ohjattuna yllä fyysistä toimintakykyään	- käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja monipuolisesti - pitää yllä fyysistä toimintakykyään	- käyttää liikunnan harrastamiseen tarvittavia perustaitoja ja liikunnan lajitaitoja monipuolisesti - seuraa, arvioi ja pitää yllä fyysistä toimintakykyään
Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen liikunnan avulla	- ymmärtää ohjattuna liikunnan merkityksen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille	- ymmärtää liikunnan merkityksen omalle fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnilleen	- ymmärtää liikunnan merkityksen fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille
Vuorovaikutus ja yhteistyö	- osallistuu liikuntatilanteisiin annettujen ohjeiden mukaan sekä noudattaa reilun pelin periaatteita	- osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti reilun pelin periaatteita noudattaen	- osallistuu liikuntatilanteisiin aktiivisesti edistäen reilun pelin periaatteita
Terveysturvallisuuden huomioon ottaminen	- noudattaa yleensä turvallisuutta liikunnassa.	- toimii liikuntatilanteissa turvallisesti sekä itsenäisesti että ryhmässä.	- edistää toiminnallaan ryhmän turvallisuutta.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 4. Terveys, turvallisuus sekä toimintakyky.

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tuntiaktiivisuudesta, ryhmätyöskentelystä, jatkuvasta näytöstä, toimintakyvystä, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoista.

Palautetta annetaan suullisesti.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään kirjallisten ja suullisten itsearviointitehtävien avulla.

Terveystieto, 1 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - kirjalliset tehtävät tai koe (kirjallinen tai suullinen) 	<ul style="list-style-type: none"> - Terveystiedon perusteet (TE1) 	-	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan jakama materiaali - muistiinpanot - AV-materiaalit - verkkomateriaali <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus - yksilötyöskentely - ryhmätyöt - luennot - käytännön harjoitukset - verkko-opetus <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitetut tilat - tutustumiskäynnit - tietoverkko
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

Tavoitteet

Opiskelija

- osoittaa toiminnallaan ja tiedoillaan halua ja kykyä ylläpitää ja edistää terveyttä
- ymmärtää fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä omassa elämäntavassaan ja toimintaympäristössään
- tietää mielenterveyden, seksuaaliterveyden ja ihmissuhteiden merkityksestä ihmisen hyvinvoinnille
- tietää tupakoinnin ja päihteiden haittavaikutukset ja osaa ehkäistä terveyttä kuluttavia tekijöitä
- tietää terveyttä edistävästä elintavoista ja tottumuksista
- ymmärtää liikunnan, ravinnon, levon, unen, virkistykseen, ihmissuhteiden ja terveyden väliset yhteydet ja ottaa ne huomioon toiminnassaan hotelli-, ravintola- ja catering-alan työssään
- tunnistaa hotelli-, ravintola- ja catering-alan keskeiset terveyttä ja työkykyä kuormittavat tekijät ja osaa kehittää työskentelytapojaan ja toimintaympäristönsä turvallisuutta ja terveellisyyttä yhteistyössä muiden kanssa
- osaa ehkäistä tapaturmia, hallitsee tavallisimmat ensiaputilanteet ja avun hakemisen ja osaa toimia ergonomisesti
- tietää väestön terveyseroista ja tavallisimpien kansansairauksien riskitekijöistä ja niiden ennaltaehkäisystä
- tunnistaa omaan jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä ja osaa toimia jaksamista edistävällä tavalla
- osaa tarvittaessa käyttää opiskeluterveyden- ja muita terveydenhuoltopalveluja, hyödyntää terveysliikuntaa ja ymmärtää niiden merkityksen toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen	-ottaa ohjattuna huomioon tavallisimpia terveyttä edistäviä elintapoja ja tottumuksia (kuten liikunta, ravinto, lepo, uni, virkistys, mielenterveys, ihmissuhteet, seksuaaliterveys) ja on halukas edistämään omaa terveyttään ja jaksamistaan	-ottaa huomioon terveyttä ja hyvinvointia edistävät elämäntavat ja tottumukset, osallistuu niitä ja omaa jaksamistaan edistävään toimintaan	-toimii terveyttä, hyvinvointia ja omaa jaksamistaan edistävällä tavalla, ehkäisee terveyttä kuluttavia tekijöitä ja perustelee toimintansa elintapojen ja terveyden välisellä tutkitulla tiedolla ja kokemuksella
Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja toimintaympäristön turvallisuutta edistävien toimintatapojen noudattaminen	- noudattaa yhteisössä sovittuja terveyttä ja turvallisuutta edistäviä toimintatapoja, mutta tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa	- ottaa toiminnassaan huomioon terveyttä ja toimintakykyä kuormittavia tekijöitä ja haluaa edistää toimintansa ja toimintaympäristönsä terveellisyyttä ja turvallisuutta	- ottaa toiminnassaan monipuolisesti huomioon terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat tekijät ja edistää omalla toiminnallaan koko yhteisön hyvinvointia
Terveysliikunnan ja terveydenhuoltopalvelujen hyödyntäminen	- suunnittelee ja toteuttaa ohjattuna terveyttä edistävää liikuntaa ja osaa tarvittaessa hakea apua terveydenhuollon palveluista	- toteuttaa terveyttä edistävää liikuntaa laatimansa ohjelman mukaan ja käyttää tarvittaessa terveydenhuollon palveluja	- hyödyntää itsenäisesti terveysliikunnan mahdollisuuksia oman toimintakyvyn ylläpitämisessä ja osaa hyödyntää terveydenhuoltopalveluja tilanteen vaatimalla tavalla
Tapaturmien ehkäisy ja ensiapu ja ergonominen toiminta	- tunnistaa mahdollisia tapaturmariskejä, osaa hakea ja antaa ensiapua tavallisimmissa ensiapua vaativissa tilanteissa, noudattaa tutuissa tilanteissa ergonomisia toimintatapoja	- ehkäisee toiminnallaan tapaturmien syntymistä, osaa hakea ja antaa ensiapua sekä noudattaa ergonomisia toimintatapoja	- toimii huolellisesti ja ennalta ehkäisee tapaturmien syntymistä, osaa hakea ja antaa ensiapua, työskentelee ergonomisesti ja itseään säästäen
Fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveyttä ja toimintakykyä edistävien, kansansairauksia ennaltaehkäisevien ja	- tietää tavallisimmista terveyttä ja toimintakykyä kuormittavista tekijöistä ja kansansairauksista, mutta tarvitsee ohjausta	- hyödyntää omassa toiminnassaan terveyttä ja toimintakykyä edistävää tietoperustaa, tuntee terveyttä	- hyödyntää monipuolisesti omassa toiminnassaan terveyttä ja toimintakykyä edistävää tietoa ja hakee

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
terveyttä kuluttavien tekijöiden sekä ammatin haittavaikutuksia koskevan tietoperustan hallinta	terveyttä edistävän tiedon hankinnassa ja tietää tavallisimmista terveyshaitoista (kuten tupakointi ja päihteiden käyttö).	kuluttavat tekijät sekä elintavoista johtuvat terveyshaitat ja on tietoinen mahdollisista ammattiinsa liittyvistä kuormitustekijöistä.	itsenäisesti tietoa mahdollisista ammattinsa haittavaikutuksista.

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 1. Oppiminen ja ongelmanratkaisu, 2. Vuorovaikutus ja yhteistyö, 3. Ammattietiikka, 4. Terveys, turvallisuus ja toimintakyky, 6. Kestävä kehitys, 8. Viestintä- ja mediaosaaminen, 10. Teknologia ja tietotekniikka.

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta tuntiaktiivisuudesta, ryhmätyöskentelystä, jatkuvasta näytöstä, toimintakyvystä, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoista.

Palautetta annetaan suullisesti.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään kirjallisten tai suullisten itsearviointitehtävien avulla.

Taide ja kulttuuri, 1 ov

Osaamisen arvioinnin toteutus		Opetusjärjestelyt	
Tutkinnon osan arviointi	Vastaavuus lukion kursseihin	Opintojaksojen nimi ja laajuus (ov)	Ohjeellisia toteutustapoja
<p>Tutkinnon osa arvioidaan asteikolla 1 – 3 käyttäen tutkinnon perusteissa määriteltyjä arvioinnin kohteita ja arviointikriteereitä.</p> <p>Arviointimenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan antaman kirjallisen, kuvallisen tai suullisen tehtävän suorittaminen 	<p>Tutkinnon osa vastaa lukion seuraavia kursseja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minä, kuva ja kulttuuri (KU1) - Ympäristö, paikka ja tila (KU2) 	-	<p>Oppimateriaalit</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppikirja: Kultra – Taide ja kulttuuri (Palttala, Tulkki, Vakkuri, Otava 2004) - verkkomateriaali <p>Opetusmenetelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - toimintapainotteiset menetelmät - simulaatiot - luennot - suulliset harjoitukset - vierailut - verkko-opetus <p>Oppimisympäristöt</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskeluun tarkoitettut tilat
Tutkinnon osan arvioinnista päättää opettaja tai opettajat yhdessä.			

		<ul style="list-style-type: none"> - työpaja - harjoitusyritys - työelämä - vierailukohteet - tietoverkko
--	--	--

Tavoitteet

Opiskelija

- ymmärtää taiteen ja kulttuurin merkityksen omassa elämässään ja hyödyntää niiden ilmenemismuotoja monikulttuurisessa yhteisössä
- osallistuu taide- ja kulttuuritapahtumiin, kehittää koulu yhteisön kulttuuria ja ylläpitää sen esteettistä ilmettä
- ilmaisee ajatuksia, kokemuksia ja tunteita esimerkiksi musiikin, tanssin, teatterin, kirjallisuuden tai kuvataiteen keinoin ja arvostaa muiden ilmaisua ja näkemyksiä
- noudattaa kestävän kehityksen periaatteita materiaalien valinnassa ja työskentelyssään.

Arviointi

Taulukkoon on koottu arviointikriteerit kolmelle eri osaamisen tasolle sekä arvioinnin kohteet. Ammatillisessa peruskoulutuksessa arvioinnin kohteet ovat samalla tutkinnon osan keskeinen sisältö.

Arvioinnin kohteet	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2 Opiskelija	Kiitettävä K3 Opiskelija
Taiteen ja kulttuurin hyödyntäminen	- osallistuu taide- ja kulttuuritapahtumiin	- huolehtii koulu yhteisön kulttuurista ylläpitäen sen esteettistä ilmettä	- uudistaa koulu yhteisön kulttuuria kehittämällä sen esteettistä ilmettä
Tuotoksen tekeminen	- suunnittelee ja toteuttaa ohjattuna itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilmaisevan tuotteen	- suunnittelee ja toteuttaa itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen	- suunnittelee ja toteuttaa itselleen sopivimmalla tavalla jonkin ajatuksiaan, kokemuksiaan ja tunteitaan soveltavan ja ilmaisevan tuotteen, teoksen tai esityksen
	- ottaa ohjeiden mukaan huomioon luonnon ja energian säästämisen materiaalien käytössä ja työskentelyssään	- toimii luontoa ja energiaa säästäen materiaalien käytössä ja työskentelyssään	- valitsee työskennellessään luontoa ja energiaa säästäen materiaalit

Muiden ilmaisun ja näkemysten arvostaminen	- kertoo muiden ilmaisussa tunnistamistaan kulttuurisista piirteistä	- antaa rakentavaa palautetta muiden ilmaisusta ja näkemyksistä	- kehittää omaa ilmaisuaan arvostaen muiden näkemyksiä
--	--	---	--

Elinikäisen oppimisen avaintaidot: 2. Vuorovaikutus- ja yhteistyö, 6. Kestävä kehitys, 7. Estetiikka.

Oppimisen arviointi

Opiskelijalle annetaan oppimisen etenemisestä palautetta osallistumisesta, aktiivisuudesta ja annettujen tehtävien suorittamisesta.

Palautetta annetaan kirjallisesti: arvosana kirjataan oppilaitoksen tietokantaan asteikolla 1 – 3.

Opiskelijan itsearviointitaitoja kehitetään siten, että opiskelija antaa itsearviointin kurssin loppuun joko strukturoidulla lomakkeella tai vapaamuotoisesti.

Ammattitaitoa täydentävät valinnaiset tutkinnon osat

Ammattitaitoa täydentävät valinnaiset tutkinnon osat sisältävät opintoja siten kuin tutkinnon perusteissa määrätään. Ammattitaitoa täydentävät valinnaiset tutkinnon osat voivat olla seuraavia opintoja:

- äidinkieli, toinen kotimainen kieli, vieras kieli, matematiikka, fysiikka ja kemia, yhteiskunta-, yritys- ja työelämä-tieto, liikunta, terveystieto, taide ja kulttuuri
- ympäristötieto, tieto- ja viestintätekniikka, etiikka, kulttuurien tuntemus, psykologia, yritystoiminta

Valinnaisia tutkinnon osia sisältyy opintoihin yhteensä 4 opintoviikkoa (ov). Opinnot toteutetaan VAO:n vuosittaisen yhteistarjonnan mukaan. Jos opiskelija suorittaa opintoja tietyn väylän mukaan, muodostuvat valinnaiset opinnot kyseisen väylän opinnoista. Tarkemmat tiedot näistä opinnoista näkyvät lukusuunnitelmissa.

Vapaasti valittavat tutkinnon osat

Vapaasti valittaviin tutkinnon osiin sisältyy opintoja siten kuin tutkinnon perusteissa määrätään. Vapaasti valittavat tutkinnon osat voivat olla

- oman koulutusalan tai muiden alojen ammatillisia tutkinnon osia
- ammattitaitoa täydentäviä tutkinnon osia
- jatko-opintoihin tai ylioppilastutkinnon suorittamiseen valmentavia opintoja
- työkokemusta
- harrastustavoitteisia opintoja, jotka tukevat ammatillisen koulutuksen yleisiä tavoitteita

Vapaasti valittavia tutkinnon osia sisältyy opintoihin yhteensä 10 opintoviikkoa (ov). Opinnot toteutetaan VAO:n vuosittaisen yhteistarjonnan mukaan. Jos opiskelija suorittaa opintoja tietyn väylän mukaan, muodostuvat valinnaiset opinnot kyseisen väylän opinnoista. Tarkemmat tiedot näistä opinnoista näkyvät lukusuunnitelmissa.

Ammatillista osaamista yksilöllisesti syventävät tutkinnon osat

Perustutkintoon voi sisältyä yli 120 opintoviikon meneviä yksilöllisesti syventäviä tutkinnon osia opiskelijan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (HOPS) mukaan.