

PIRKANMAAN KOULUTUSKONSERNI-KUNTAYHTYMÄ



**OPETUSSUUNNITELMAN
TUTKINTOKOHTAINEN OSA**

HOTELLI-, RAVINTOLA- JA CATERING-ALAN PERUSTUTKINTO

Vahvistettu 30.5.2011

Rehtorin päätös § 135, 2011

SISÄLLYSLUETTELO

1 Johdanto perustutkinnon tutkintoalaan	5
2 Tutkintoalan koulutuksen toteutustavat ja järjestelyt.....	8
3 Tutkinnon rakenne ja opintojen eteneminen	11
4 Tutkinnon osien kuvaukset	13
4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat.....	13
4.1.1 Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen.....	13
4.1.1.1 Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, arviointikriteerit	15
4.1.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	18
4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, asiakaspalvelun koulutusohjelma, tarjoilija	19
4.2.1 Asiakaspalvelu ja myynti	19
4.2.1.1 Asiakaspalvelu ja myynti, arviointikriteerit.....	20
4.2.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	24
4.2.2 Annosruokien ja juomien tarjoilu	25
4.2.2.1 Annosruokien ja juomien tarjoilu, arviointikriteerit	26
4.2.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	30
4.3 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, hotellipalvelun koulutusohjelma, vastaanottovirkailija	31
4.3.1 Asiakaspalvelu ja myynti	31
4.3.1.1 Asiakaspalvelu ja myynti, arviointikriteerit.....	32
4.3.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	36
4.3.2 Vastaanoton asiakaspalvelu	37
4.3.2.1 Vastaanoton asiakaspalvelu, arviointikriteerit	38
4.3.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	42
4.4 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, kokin koulutusohjelma, kokki ..	43
4.4.1 Lounasruokien valmistus	43
4.4.1.1 Lounasruokien valmistus, arviointikriteerit	44
4.4.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	47
4.4.2 Annosruokien valmistus.....	48
4.4.2.1 Annosruokien valmistus, arviointikriteerit	49
4.4.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	53
4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat.....	54
4.5.1 À la carte -ruoanvalmistus	54
4.5.1.1 À la carte -ruoanvalmistus, arviointikriteerit	55
4.5.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	58
4.5.2 À la carte - tarjoilu	59
4.5.2.1 À la carte -tarjoilu, arviointikriteerit.....	61
4.5.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	65

4.5.3 Juomien myynti ja tarjoilu	66
4.5.3.1 Juomien myynti ja tarjoilu, arviointikriteerit	67
4.5.3.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	70
4.5.4 Kahvilapalvelut	71
4.5.4.1 Kahvilapalvelut, arviointikriteerit	72
4.5.4.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	75
4.5.5 Kokouspalvelut	76
4.5.5.1 Kokouspalvelut, arviointikriteerit	77
4.5.5.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	80
4.5.6 Majoitusliikkeen varaustoiminnot 10 ov.....	81
4.5.6.1 Majoitusliikkeen varaustoiminnot, arviointikriteerit	82
4.5.6.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	85
4.5.7 Palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot.....	86
4.5.7.1 Palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot, arviointikriteerit.....	87
4.5.7.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	90
4.5.8 Pikaruokapalvelut.....	91
4.5.8.1 Pikaruokapalvelut, arviointikriteerit	92
4.5.8.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	95
4.5.9 Suurkeittiön ruokatuotanto.....	96
4.5.9.1 Suurkeittiön ruokatuotanto, arviointikriteerit	97
4.5.9.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	100
4.5.10 Tilaus- ja juhlaruokien valmistus.....	101
4.5.10.1 Tilaus- ja juhlaruokien valmistus, arviointikriteerit.....	102
4.5.10.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	105
4.5.11 Tilaus- ja juhlatarjoilu	106
4.5.11.1 Tilaus- ja juhlatarjoilu, arviointikriteerit.....	107
4.5.11.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen.....	110
4.5.12 Tutkinnon osa suurtaloukokin ammattitutkinnosta, erityisruokavalioiden valmistaminen	111
4.5.13 Tutkinnon osa baarimestarin erikoisammattitutkinnosta, baarin myynti- ja palvelutoiminnot	112
4.6 Muut valinnaiset tutkinnon osat.....	113
4.6.1 Yrittäjyys.....	113
4.6.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen.....	114
4.6.3 Lukio-opinnot.....	115
5 Tutkintoalan opinto-ohjaus	116
5.1 Opintojen alkuvaiheen opinto-ohjaus	116
5.2 Opinto-ohjaus opintojen aikana	116
5.3 Opintojen päättövaiheen opinto-ohjaus	117
6 Tutkintoalan erityisopetus.....	117
6.1 Erityisen tuen tarpeen kartoitus.....	117
6.2 Henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelma (HOJKS)	117

6.3 Erityisopetus.....	118
7 Opinnäyte	119

1 Johdanto perustutkinnon tutkintoalaan

Tämä Pirkanmaan ammattiopiston opetussuunnitelman tutkintokohtainen osa pohjautuu Opetushallituksen määräykseen 3/011/2010, Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto 2010, *Ammatillisen perustutkinnon perusteet. Tutkinnon osa* -käsite vastaa aiempaa opetussuunnitelmaperusteisen koulutuksen käsitettä *opintokokonaisuus*. Tutkinto muodostuu *ammattillisista tutkinnon osista, ammattitaitoa täydentävistä tutkinnon osista* (yhteiset opinnot) sekä *vapaasti valittavista tutkinnon osista*. Lisäksi tutkintoon tulee voida yksilöllisesti sisällyttää enemmän tutkinnon osia silloin kun se on työelämän alakohtaisiin tai paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin vastaamisen ja tutkinnon suorittajan ammattitaidon syventämisen kannalta tarpeellista (*ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat*).

1.1 Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon 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 työvälineet ja osaa käyttää tarvittavia koneita ja laitteita. Hän huolehtii omalta osaltaan tuotettujen palveluiden eettisyydestä ja toimii kestävän toimintatavan mukaisesti. Hän käyttää tietotekniikkaa ja ammatillista kielitaitoa työssään. Hän toimii terveystietoisesti edistävällä tavalla, 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 hyviksi 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 §).

1.2 Hotelli-, ravintola- ja catering-alan kuvaus

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan tulevaisuuden näkymät ovat hyvät, sillä matkailijoiden määrät kasvavat ja mm. hyvinvointipalvelujen kysyntä lisääntyy voimakkaasti. Lisääntynyt kysyntä kasvattaa suoraan majoitus- ja ravitsemispalveluiden tarvetta. Kansainvälistyminen vaikuttaa kulutuskäyttäytymiseen, ruokatottumuksiin ja raaka-aineiden monipuolistumiseen. Asiakkaiden tarpeet toisaalta yhdenmukaistuvat ja toisaalta yksilöllistyvät.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan palveluita käytetään ”vauvasta vaariin” ja niitä tarvitaan ympäri vuoden kaikkina vuorokauden aikoina siellä, missä ihmiset ovat; työssä, vapaa-ajalla, lomilla, tapah- tumissa, kauppakeskuksissa, liikenneasemilla, matkailukeskuksissa, päiväkodeissa, oppilaitoksissa, sairaaloissa, armeijassa jne.

Hotelleissa ja muissa majoitusliikkeissä suomalaisille ja ulkomaalaisille vapaa-ajan matkustajille ja liikematkustajille tarjotaan majoitus-, ravintola- ja viihdepalveluja. Osassa hotelleista on majoitus- ja ravitsemispalveluiden lisäksi myös kokous- ja kongressi-, kylpylä-, terveys- ja hyvinvointipalveluita. Suomessa on yksityisiä hotelleja ja kotimaisia sekä kansainvälisiä hotelliketjuja. Hotellivirkailijan työ on vastaanoton asiakaspalvelua, myyntitehtäviä ja neuvontaa. Työnkuva muodostuu toimipaikkakohtaisesti.

Yksittäiset ravintolat ja ravintolaketjut toimivat eri liikeideoilla. Niissä voi painottua esim. seurustelu-, edustus- tai lounasruokailu, olut- ja muu juomavalikoima, viihde-, musiikki- tai ohjelmatarjonta. Osa ravintoloista on etnisiä, ja yrittäjinä voivat toimia myös maahanmuuttajataustaiset henkilöt. Kahvilat, juhla- tai pitopalvelut, liikenneasemat ja pikaruokaravintolat ovat esimerkkejä muista liikeideoista. Tarjoilijan työ on asiakaspalvelua ja myyntitehtäviä sekä ylipäänsä asiakkaiden hyvinvoinnista huolehtimista. Työnkuva muodostuu toimipaikkakohtaisesti.

Catering-alalla tuotetaan ruokapalveluja kodin ulkopuolella tapahtuvaa päivittäistä ruokailua sekä edustus- ja tilaustarjoilua varten. Suurimmat päivittäiset ruokailijaryhmät ovat koululaiset ja opiskelijat. Muita asiakasryhmiä ovat muun muassa päiväkodeissa, sairaaloissa, vanhainkodeissa, hoitolaitoksissa, puolustusvoimissa sekä eri työpaikkojen henkilöstöravintoloissa ruokailevat asiakkaat. Catering-alan yrityksissä toteutetaan myös juhla- ja pitopalveluita asiakkaiden yksilöllisten toivomusten mukaan. Näitä palveluita saa myös sekä ravintoloista että hotellien ravintoloista osana niiden muuta toimintaa. Ateriapalvelu kuljettaa aterioita asiakkaiden toimitiloihin, koteihin ja eri laitoksiin.

Ravintoloissa kokin työ on elintarvikkeiden esikäsittelyä ja -valmistusta sekä ruoan valmistusta joko suurelle joukolle kerrallaan tai annoskohtaisesti. Työnkuva muodostuu toimipaikkakohtaisesti ja liikeidean mukaan. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työ on usein vuorotyötä, ja osalle alasta on tyypillistä suuretkin kausivaihtelut. Ala on työvoimavaltainen, ja sen kasvunäkymät ovat sidoksissa sekä matkailun menestymiseen että kotimaisen kysynnän osalta kuluttajien taloudelliseen tilanteeseen. Alan kehitys seuraa kotitalouksien ostovoiman ja kokonaistuotannon kehitystä, ja kansainväliset häiriöt heijastuvat nopeasti mm. matkailun kehitykseen. Väestön ikääntyminen ja hoivapalvelujen kysynnän voimakas lisääntyminen näkyvät erityisesti catering-alan palvelujen kysynnän kasvuna.

1.3 Hotelli-, ravintola- ja catering-alan arvoperusta

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan lähtökohtia ovat asiakkaiden tarpeiden ja odotusten täyttäminen ja elämysten tuottaminen. Tavoitteena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua tarjoamalla palveluita ja virkistystä viihtyisissä ja turvallisissa ympäristöissä. Tavoitteena on aina tyytyväinen asiakas.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan asiakaspalvelussa ja liiketoiminnassa ovat keskeisiä arvoja asiakaslähtöisyys, liiketoiminnan kannattavuus ja tuloksellisuus, palvelujen ja tuotteiden kilpailukykyinen hinta – laatusuhde, turvallisuus ja terveellisyys. Myös henkilöstön työtyytyväisyyden varmistaminen on toiminnan lähtökohta.

Alan eettisesti vastuullinen palvelu- ja liiketoiminta perustuu terveisiin liiketoiminnan ja kilpailun periaatteisiin, ihmisarvon ja eri kulttuurien kunnioittamiseen, tasa-arvoon ja suvaitsevaisuuteen, luotettavuuteen sekä sopimusten, säädösten ja yhteiskunnallisten velvollisuuksien noudattamiseen. Myös tuote- ja asiakasturvallisuus ja toiminnan ympäristöystävällisyys ovat toiminnan lähtökohtia. Asiakkaat odottavat paitsi hyvää hinta-laatusuhdetta, myös turvallisia, terveellisiä ja eettisesti tuotettuja ruokapalveluja.

Alan ammattilainen on vastuullinen, oma-aloitteinen, rehellinen, suvaitsevainen, yhteistyökykyinen ja palveluhenkinen ja hän hallitsee hyvät käytöstavat. Hän arvostaa kansallista perinnettä ja kulttuurista erilaisuutta. Hän arvostaa omaa ammattialaansa, omaa ja toisten työtä, työyhteisöään ja työympäristöään. Hän tuntee vastuunsa asiakkaista, turvallisuudesta, ympäristöstä ja on kiinnostunut työnsä ja ammattitaitonsa jatkuvasta kehittämisestä. Alan ammattilaisella on hyvä ammatti-identiteetti.

1.4 Hotelli-, ravintola- ja catering-alan osaamishaasteet

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työt vaativat myönteistä palveluasennetta, yhteistyökykyä ja ammatin keskeisten tietojen ja taitojen hallintaa. Alalla korostuu ihmisten välinen vuorovaikutus. Jokainen toimii osana palveluketjua ja vaikuttaa osaltaan asiakastyytyväisyyteen ja työyhteisöön. Osaamisen painopisteitä ovat asiakaspalveluosaaminen ja yhteistyö- ja tiimityötaidot. Ruoan valmistustehtävissä korostuvat hyvät kädentaidot ja vahva ruokatuotantoprosessi- ja hygieniaosaaminen. Erilaiset ravitsemustarpeet ja erityisruokavaliot edellyttävät niiden valmistukseen ja tarjoiluun liittyvien perusasioiden hallintaa. Aterioita valmistetaan joko yhdelle tai jopa tuhansille asiakkaille kerrallaan. Hyvä tuote- ja raaka-ainetuntemus sekä turvallisten ja ergonomisten työmenetelmien osaaminen korostuvat.

Asiakkaiden kulutustottumukset ja odotukset muuttuvat. He ovat yhä vaativampia ja odottavat entistä yksilöllisempää palvelua ja räätälöityjä tuotteita. Suomalaisen ruoan laadun kehittäminen, lähiruoan ja luomuruoan edistäminen sekä ravitsemuskäyttäytymisen ohjaaminen ovat avainasemassa kulutustottumusten ohjaamisessa. Näistä syistä tarvitaan muutosvalmiutta ja halua kehittää omaa ammattitaitoa. Töitä tekemällä taidot karttuvat ja osaaminen lisääntyy.

1.5 Hotelli-, ravintola- ja catering-alan tutkintokohtaiset terveydentilavaatimukset

Opiskelijaksi ottamisen perusteista ammatilliseen perustutkintoon johtavassa koulutuksessa säädetään ammatillisesta koulutuksesta annetun lain 27§. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan koulutuksessa edellytetään henkilöltä työn kuormitukseen riittävää fyysistä kuntoa. Henkilöllä ei saa olla sairauksia, jotka vaarantaisivat hänen oman, muiden työntekijöiden tai asiakkaiden terveyden tai turvallisuuden. Henkilön sopivuutta erilaisiin työtehtäviin voidaan joutua harkitsemaan oireiden ja toiminnan vajavuuden perusteella mm. seuraavissa sairauksissa:

- epilepsia tai muut tasapainoon vaikuttavat sairaudet
- näön tai kuulon heikkous
- tasapainoelimistön toiminnan häiriöt
- tuki- ja liikuntaelimistön sairaudet

- allergiat
- psyykkiset sairaudet

1.6 Pirkanmaan alueen työ- ja elinkeinoelämä ja yhteistyö sen kanssa

Matkailu-, majoitus- ja ravitsemistoiminta on suhdanneherkkä ala, jonka kehitykseen kotimaisen ja kansainvälisen talouden muutokset vaikuttavat. Matkailu-, majoitus- ja ravitsemistoiminnan ennakoidaan kasvavan Pirkanmaan alueella lähivuosina ja näin ollen myös osaavaa henkilöstöä tarvitaan. Pirkanmaalla ns. huoltosuhde on väestön keskitasoa huonompi, joten poistuvan työvoiman tilalle tarvitaan uusia.

Työssäoppiminen on tavallisin tapa tehdä opiskelijayhteistyötä yritysten kanssa. Yritysyhteistyöllä on oppimisen mielekkyyden ja oppimistulosten kannalta suuri merkitys, koska se tuo aidot asiakkaat ja asiakaspalvelutoiminnan jokaisen opiskelijan päivittäiseen opiskeluelämään. Työssäoppimisjaksojen lisäksi opiskelijat tekevät säännöllisesti vierailuja ja opintokäyntejä alueen yrityksiin. Myös yritysten edustajat vierailevat ammattiopistossa. Ravintolayritysten huippuosaajat käyvät myös säännöllisesti opastamassa opiskelijoita erityisosaamisen asioissa (huippukokit). Tavoitteena on tulevaisuudessa pyrkiä lisäämään elinkeinon ja oppilaitoksen osaamisvaihtoa opettajien työssäoppimisjaksoilla ja yritysten oppilaitoskäynneillä.

1.7 Pirkanmaan ammattiosaamisen näyttöjen toimielin

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain ([601/2005](#) 25a§) mukaan toimieliimen tehtävänä on hyväksyä koulutuksen järjestäjän opetussuunnitelman osana olevat suunnitelmat näyttöjen toteuttamisesta ja arvioinnista, valvoa näyttötoimintaa ja ammattiosaamisen näyttöjen periaatteiden toteutumista, määrätä ammattiosaamisen näyttöjen arvioijat ja käsitellä opiskelijan arviointia koskevat oikaisuvaatimukset. Lisäksi toimieliimen puheenjohtaja allekirjoittaa tutkintotodistuksen osana olevan näyttötodistuksen.

Pirkanmaan ammattiopiston rehtori on asettanut nykyisen toimieliimen vuoden 2011 loppuun asti. Toimielimessä ovat edustettuina koulutuksen järjestäjä, työelämä, opettajat ja opiskelijat. Sen toimintaa tukee neljä jaosta: *Tekniikan, Teollisuuden, Palvelujen* sekä *Kulttuurin ja hyvinvoinnin jaos*. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkintoa koskevat asiat valmistellaan *Palvelujen jaoksessa*.

Toimielin kokoontuu pääsääntöisesti kolme kertaa vuodessa; tammi-helmikuussa teemana on työelämälähtöisyys, toukokuussa ja elo-syyskuussa näyttöjen toteutuminen ja suunnitelmat. Jaokset kokoontuvat kuukautta ennen toimieliimen kokouksia valmistelevaan kokoukseen tulevat asiat. Jaokset käsittelevät ajankohtaisia tutkintoaloja ja työelämälähtöisyyttä koskevia aiheita sekä alustavasti ammattiosaamisen näyttöjen suunnitelmat ja raportit.

2 Tutkintoalan koulutuksen toteutustavat ja järjestelyt

Pirkanmaan ammattiopistossa järjestetään hotelli-, ravintola- ja catering-alan koulutusta ammatillisena peruskoulutuksena Kangasalan, Koivistontien, Kankaantaankadun ja Åkerlundinkadun toimipisteissä. Kokin ja asiakaspalvelun koulutusohjelman opinnot voi suorittaa Kankaantaankadun, Kangasalan ja Koivistontien toimipisteissä, Åkerlundinkadun toimipisteessä asiakaspalvelun, hotellipalvelun ja kokin koulutusohjelmien opinnot.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnon opinnot (120 ov) muodostuvat *ammattillisista* tutkinnonosista (90 ov), *ammattitaitoa täydentävistä* tutkinnonosista (20 ov) ja *vapaasti valittavista* tutkinnonosista (10 ov).

Opiskelijat valitsevat koulutusohjelmaopintonsa (kokki, tarjoilija, vastaanottovirkailija) ensimmäisen vuoden aikana. Valintakriteereinä ovat ammattiopistossa osoitettu kiinnostus koulutusohjelmaan, opiskelumenestys ja haastattelu.

Kansainvälinen opiskelijavaihto on tutkintoalalla vilkasta ja jo vakiintunutta toimintaa. Osan tutkinnon opinnoista voivat täysi-ikäiset opiskelijat joustavasti suorittaa ulkomailla.

2.1. Koulutusohjelmat Pirkanmaan ammattiopistossa

Asiakaspalvelun koulutusohjelman suorittanut tarjoilija osaa toimia asiakaspalvelijan tehtävissä erilaisin liikeideoin tai toiminta-ajatuksin toimivissa ravintoloissa tai julkisen sektorin toimipaikoissa. Työpaikkoja voivat olla kahvilat, ravintolat, henkilöstöravintolat, liikenneasemat, pikaruoka-, juhlapalvelu- tai matkailuyritykset sekä suurtaalousalan toimipaikat. Tarjoilija kunnostaa asiakastiloja ja laittaa esille myytäviä tuotteita sekä esittelee, myy ja tarjoilee asiakkaille tuotteita ja palveluja. Hän palvelee yksittäisiä asiakkaita ja asiakasryhmiä. Hän tekee yhteistyötä toisten työntekijöiden kanssa asiakkaiden viihtyvyyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Hän toimii työssään kestävän toimintatavan ja hygieniavaatimusten mukaisesti, noudattaa anniskelumääräyksiä sekä muita alan sopimuksia ja säädöksiä.

Hotellipalvelun koulutusohjelman vastaanottovirkailija osaa toimia asiakaspalvelijan tehtävissä erilaisin liikeideoin toimivissa majoitusliikkeissä ja erilaisissa matkailu-, kokous- ja kongressi-, kylpylä-, terveys- ja hyvinvointipalveluja tarjoavissa yrityksissä ja toimipaikoissa. Vastaanottovirkailija tekee asiakkaiden huonevarauksen sekä sisään kirjaamisen ja lähtöselvityksen. Hän esittelee ja myy yrityksen muita tuotteita ja palveluja sekä opastaa asiakkaita paikallisten matkailupalvelujen käytössä. Työtehtävissä toimiessaan hän huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Hän toimii työssään kestävän toimintatavan ja hygieniavaatimusten mukaisesti, noudattaa anniskelumääräyksiä sekä muita alan sopimuksia ja säädöksiä.

Kokin koulutusohjelman suorittanut kokki osaa toimia ruoanvalmistuksen tehtävissä erilaisin liikeideoin tai toiminta-ajatuksin toimivissa ravintoloissa tai julkisen sektorin toimipaikoissa. Työpaikkoja voivat olla kahvilat, henkilöstöravintolat, ravintolat, cateringalan yritykset, suurkeittiöt ja juhla- ja pitopalveluyritykset sekä lasti- ja matkustajalaitavat. Kokki tuntee elintarvikkeet ja raaka-aineet, valmistaa maukasta, ravitsevaa ja terveellistä ruokaa myös erityisruokavalioksi asiakkaille ja laittaa sen esille joko suurelle joukolle kerrallaan tai annoksittain. Toimiessaan ruoanvalmistuksen ja asiakaspalvelun tehtävissä hän tekee yhteistyötä toisten työntekijöiden kanssa asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Hän toimii työssään kestävän toimintatavan, hygieniavaatimusten ja anniskelumääräysten mukaisesti sekä noudattaa muita alan sopimuksia ja säädöksiä.

2.2. Työssäoppiminen ja ammattiosaamisen näytöt

Työssäoppimispaikat ovat pääsääntöisesti Pirkanmaan alueen ravintolat, henkilöstöravintolat, cateringalan yritykset, suurkeittiöt ja juhla- ja pitopalveluyritykset. Alan luonteen mukaisesti työssäoppiminen voi tapahtua myös lomakeskuksissa ja enenevässä määrin myös ulkomailla. Pääsääntöisesti työssäoppiminen toteutetaan toisen ja kolmannen opintovuoden aikana. Työssäoppimispaikan hankinta toteutetaan yhteistyössä ohjaavan opettajan ja opiskelijan kanssa. Jos opiskelija hankkii työssäoppimispaikan itse, työssäoppimista ohjaava opettaja avustaa häntä oppimistavoitteita parhaiten vastaavan työssäoppimispaikan hankinnassa. Työssäoppimispaikkojen soveltuvuudesta vastaa ammattiopisto.

Ennen työssäoppimisjaksoa ohjaava opettaja varmistaa työssäoppimispaikan soveltuvuuden työssäoppimiseen. Työpaikkaohjaaja suunnittelee yhdessä opiskelijan ja ohjaavan opettajan kanssa oppimista-voitteita tukevat työtehtävät ja mahdolliset näytöt, antaa opiskelijalle säännöllisesti palautetta ja osallistuu jakson arviointiin. Ohjaava opettaja tekee jakson aikana ohjauksen ohjeistusta.

Työssäoppimisen laajuus on vähintään 20 opintoviikkoa. Opiskelija voi laajentaa työssäoppimista valitsemalla henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaansa tutkinnon osia, joita voidaan suorittaa työssäoppimalla. Tarkempi kuvaus työssäoppimisesta ja ammattiosaamisen näytöistä löytyy opetussuunnitelman yhteisestä osasta sekä työssäoppimisen ja ammattiosaamisen näyttöjen ohjeistuksesta.

2.3. Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma ja opintopolut

Opiskelijan henkilökohtainen opintopolku muodostuu tutkintokohtaisen osan tarjonnasta ja oppilaitoksen yhteisestä tarjonnasta tehdyistä valinnoista. Jokaisen opiskelijan kanssa laaditaan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS), joka koostuu pakollisista opinnoista ja hänen valitsemistaan opinnoista perustutkinnon perusteiden määrittämien linjausten mukaisesti.

Kaikille pakollisten (20ov) ja koulutusohjelmaopintojen (40ov) jälkeen opiskelija voi valita kaikille valinnaisia (30ov) tutkinnon osia ja vapaasti valittavia (10ov) tutkinnon osia. Ammattitaitoa täydentävät (20ov) tutkinnon osat toteutetaan ensimmäisenä ja toisena opintovuonna ja kaikille valinnaiset tutkinnon osat ja vapaasti valittavat tutkinnon osat kolmantena opintovuonna.

Mikäli opiskelija valitsee lukio-opintoja, hän voi valita niitä ammattitaitoa täydentävissä tutkinnonosissa, vapaasti valittavissa ja muissa valinnaisissa tutkinnonosissa.

Opiskelija voi valmistua aikaisemmin, jos hän on hankkinut sellaista osaamista, joka voidaan tunnustaa hänen tutkintonsa opintoihin. Osaamisen tunnustaminen vähentää opintojen päällekkäisyyttä ja samalla lyhentää opiskeluaikaa.

Lisäksi opiskelija voi valita ns.2+1 mallin mukaisen opintopolun, jolloin kahden vuoden opintojen jälkeen hän siirtyy oppisopimusjärjestelmän piiriin.

3 Tutkinnon rakenne ja opintojen eteneminen

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto sisältää opintoja 120 opintoviikkoa (ov), josta opinto-ohjausta vähintään 1,5 ov. Tutkinto sisältää ammatillisia opintoja 90 ov, mukaan lukien työssäoppimis- ta vähintään 20 ov, yrittäjyyttä vähintään 5 ov ja opinnäyte 2-10 ov. Lisäksi tutkinto sisältää ammatti- taitoa täydentäviä opintoja 20 ov (valinnaisia 4 ov) sekä vapaasti valittavia opintoja 10 ov. Ammatilli- set opinnot koostuvat kaikille pakollisista tutkinnon osista, valinnaisesta koulutusohjelmasta sekä va- linnaisista tutkinnon osista.

Ammatilliset tutkinnon osat, 90 ov

A. Kaikille pakolliset tutkinnon osat

1. Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, 20 ov

B. Koulutusohjelma (opiskelija valitsee yhden)

1. Asiakaspalvelun koulutusohjelma, tarjoilija
 - Asiakaspalvelu ja myynti, 20 ov
 - Annosruokien ja juomien tarjoilu, 20 ov
2. Hotellipalvelun koulutusohjelma, vastaanottovirkailija
 - Asiakaspalvelu ja myynti, 20 ov
 - Vastaanoton asiakaspalvelu, 20 ov
3. Kokin koulutusohjelma, kokki
 - Lounasruokien valmistus, 20 ov
 - Annosruokien valmistus, 20 ov

C. Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

1. A la carte -ruoanvalmistus, 10 ov
2. A la carte -tarjoilu, 10 ov
3. Juomien myynti ja tarjoilu, 10 ov
4. Kahvilapalvelut, 10 ov
5. Kokouspalvelut, 10 ov
6. Majoitusliikkeen varaustoiminnot, 10 ov
7. Palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot, 10 ov
8. Pikaruokapalvelut, 10 ov
9. Suurkeittiön ruokatuotanto, 10 ov
10. Tilaus- ja juhlaruokien valmistus, 10 ov
11. Tilaus- ja juhlatarjoilu, 10 ov
12. Tutkinnon osat ammatillisista perustutkinnoista, 10 ov
13. Tutkinnon osa suurtaloukokin ammattitutkinnosta, Erityisruokavalioiden valmistaminen, 10 ov
14. Tutkinnon osa baarimestarin erikoisammattitutkinnosta, Baarin myynti- ja palvelutoiminnot, 10 ov
15. Paikallisesti tarjottavat tutkinnon osat, 5-10 ov

D. Muut valinnaiset tutkinnon osat ammatillisessa peruskoulutuksessa, 0-10 ov

1. Yrittäjyys, 10 ov
2. Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen, 2 ov
3. Ammattitaitoa syventävät ja laajentavat tutkinnon osat, 0-10 ov
4. Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat, 0-10 ov
5. Lukio-opinnot, 0-10 ov

Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (yhteiset opinnot), 20 ov

E. Pakolliset tutkinnon osat, 16 ov

1. Äidinkieli, 4 ov
2. Toinen kotimainen kieli, 1 ov
3. Vieras kieli, 2 ov

4. Matematiikka, 3 ov
5. Fysiikka ja kemia, 2 ov
6. Yhteiskunta-, yritys- ja työelämätieto, 1 ov
7. Liikunta, 1 ov
8. Terveystieto, 1 ov
9. Taide- ja kulttuuri, 1 ov

F. Valinnaiset tutkinnon osat, 4 ov

1. Pakollisten tutkinnon osien täydentävät lisäosat, 0-4 ov
2. Ympäristötieto, 0-4 ov
3. Tieto- ja viestintätekniikka, 0-4 ov
4. Etiikka, 0-4 ov
5. Kulttuurien tuntemus, 0-4 ov
6. Psykologia, 0-4 ov
7. Yritystoiminta, 0-4 ov

G. Vapaasti valittavat opinnot, 10 ov

Lukusuunnitelmat, opintojen ajoittuminen eri opintovuosille ja Pirkanmaan ammattiopiston opintotarjotin ovat tutustuttavissa [tutkintoalan kotisivulla](#).

4 Tutkinnon osien kuvaukset

4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.1.1 Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen

- laajuus 20 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 siistiä asiakas- ja työtiloja tai kunnostaa majoitusliikkeen huoneita - toimii astiahuollon tehtävissä - puhdistaa työvälineitä, koneita ja laitteita sekä asiakas- ja työtiloja <p>Moduuli 1 Työskentely hotelli-, ravintola- ja cateringalan yritystoiminnassa 10 ov,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutkintoalalle orientoituminen (HOPS, opo ja orientointipäivät) 1 ov - Hygieniaosaaminen ja työturvallisuus, 1 ov - Hotelli- ja majoituspalveluissa työskentely, 3 ov - Top-jakso suoritetaan opetusravintola Eetvartissa tai Eveliinassa tai ammattikeittiöissä ja kahviloissa, 5 ov <p>Moduuli 2 Ruoanvalmistajana ja asiakaspalvelijana toimiminen, 10 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruoanvalmistajana toimiminen, 5 ov - Asiakaspalvelijana toimiminen, 5 ov 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Moduuli 1</p> <p>Hygieniaosaaminen ja työturvallisuus/ Hyväksytty suoritus</p> <p>Top-jakso suoritetaan opetusravintola Eetvartissa tai Eveliinassa tai ammattikeittiöissä ja kahviloissa Jokaisen jakson yhteydessä on palautekeskustelu, arviointi S/K.</p> <p>Moduuli 2 Jokaisen jakson yhteydessä on palautekeskustelu, arviointi S/K.</p>	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikat tai poikkeustapauksessa oppilaitoksen työelämän luonteiset opetus-, henkilöstö- ja opiskelijaravintolat <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija toimii työssäoppimispaikan asiakaspalvelijana (tarjoilija, vastaanottovirkailija) tai ruoanvalmistajana (kokki) työryhmän jäsenenä ensimmäisen koulutusohjelmaopinon työssäoppimisyksiköllä ja osoittaa ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisen työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia 	<p>Oppimisympäristöt: Yritystoiminnallisina oppimisympäristöinä ovat opetusravintolat Eetvarti ja Eveliina sekä oppilaitoksen ammattikeittiöt ja kahvilat. Muina oppimisympäristöinä ovat tutkintoalan keittiöt, baarityöluokat ja hotellipalvelun oppimisympäristöt. Opintokäyntejä alan yrityksiin tehdään jokaisen moduulin opinnoissa.</p> <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus / ohjaus teoria-/ harjoitus ja ATK-luokissa - moodle - sosiaaliset mediat - caset <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

	-	Näytön arvioitsijat: <ul style="list-style-type: none">- ohjaava opettaja- työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta Näytön arvosanan muodostuminen: <ul style="list-style-type: none">- perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi.- aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja)- arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja	
--	---	--	--

4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.1.1 Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen 20ov

4.1.1.1 Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	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 huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	noudattaa työaikoja	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjattuna	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä omatoimisesti toimintaohjeen mukaisesti
	kunnostaa toisen apuna asiakas- ja työtiloja sovitulla tavalla ja/tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön	kunnostaa ohjeen mukaan asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön	kunnostaa itsenäisesti ohjeen mukaan asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön
Asiakaspalvelussa ja ruoanvalmistuksessa toimiminen	toimii tavanomaisissa palvelutilanteissa ja uskaltaa kommunikoida asiakkaiden kanssa	toimii ystävällisesti palvelutilanteissa	toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa
	osallistuu opastettuna esivalmistustöihin ja aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä	osallistuu ohjeiden mukaan esivalmistustöihin aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä	osallistuu omatoimisesti esivalmistustöihin aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä
	toimii toisen apuna tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä	toimii ohjeen mukaan tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä	toimii omatoimisesti toimintaohjeen mukaan tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä
Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta	pitää huolen toisen apuna myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä	pitää huolen ohjeiden mukaan myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä	pitää huolen omatoimisesti ja vastuullisesti myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
	toimii astiahuollon tehtävissä ja siistii astiahuollon tilat	toimii astiahuollon eri vaiheissa sekä siistii astiahuollon tilat	toimii astiahuollon eri vaiheissa omatoimisesti ja ripeästi sekä ylläpitää siisteyttä ja järjestystä työskentelyn aikana
	lajittelee jätteet ohjeen mukaan	lajittelee jätteet omatoimisesti	lajittelee jätteet omatoimisesti ja huolellisesti
	siistii ja järjestää toisen apuna työ- ja asiakastiloja.	siistii ja järjestää työ- ja asiakastilat ohjeen mukaan.	siistii ja järjestää omatoimisesti työ- ja asiakastiloja sekä pitää ne siistinä ja järjestyksessä työskentelyn aikana.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Aamiais- tai lounasruokien valmistaminen ja asiakaspalvelussa toimiminen	valmistaa toisen apuna erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa myyntilinjastoa	valmistaa ohjeen mukaan erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa myyntilinjaston	valmistaa itsenäisesti ohjeen mukaan erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa itsenäisesti toimintaohjeen mukaan myyntilinjaston
	palvelee asiakkaita ohjattuna	palvelee asiakkaita ohjeen mukaan	palvelee asiakkaita itsenäisesti
Työvälineiden ja menetelmien hallinta	käyttää käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti	käyttää käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti	käyttää omatoimisesti käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti, huolellisesti ja taloudellisesti
		ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle	huolehtii koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnosta ja ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle
Asiakas- ja työtilojen sekä koneiden ja laitteiden puhtaanapito	puhdistaa opastettuna koneita ja laitteita	puhdistaa puhdistusohjeiden mukaan koneita ja laitteita	puhdistaa omatoimisesti puhdistusohjeiden mukaan koneita ja laitteita
	kokoaa, purkaa ja puhdistaa opastettuna astianpesukoneen	kokoaa, purkaa ja puhdistaa astianpesukoneen ohjeen mukaan	kokoaa, purkaa ja puhdistaa astianpesukoneen itsenäisesti
	puhdistaa majoitustiloja tai muita tiloja opastettuna käyttäen asianmukaista työjärjestystä, puhdistusaineita ja menetelmiä	puhdistaa majoitustiloja tai muita tiloja ohjeen mukaan käyttäen asianmukaista työjärjestystä, puhdistusaineita ja menetelmiä	puhdistaa majoitustiloja tai muita tiloja itsenäisesti käyttäen asianmukaista työjärjestystä, puhdistusaineita ja menetelmiä
Myynnin rekisteröiminen	käyttää myynnin rekisteröinnissä tutussa työtilanteessa kassaa tai kassajärjestelmää opastettuna.	käyttää myynnin rekisteröinnissä kassaa tai kassajärjestelmää ohjeen mukaan.	käyttää myynnin rekisteröinnissä luontevasti ja itsenäisesti kassaa tai kassajärjestelmää.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Toimialan tunteminen	on perehtynyt paikkakunnan majoitus- ja ravitsemisalalan toimipaikkoihin siten, että osaa nimetä majoitusyrityksiä, ravintoloita ja erilaisia toimipaikkoja	on perehtynyt alueen majoitus- ja ravitsemisalalan toimipaikkoihin siten, että nimeää majoitusyrityksiä, ravintoloita ja erilaisia toimipaikkoja esittelee niiden tuotteita ja palveluita	on perehtynyt valtakunnallisiin ja alueellisiin majoitus- ja ravitsemisalalan toimipaikkoihin, niiden tuotteisiin ja palveluihin siten, että pystyy vertailemaan niitä
Raaka-aineiden tunteminen	tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä tavallisimpia raaka-aineita tai tuotteita ja arvioi opastettuna niiden laatua ennen käyttöä ja käytön aikana	tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä raaka-aineita tai tuotteita ja arvioi niiden laatua aistinvaraisesti	tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä raaka-aineita tai tuotteita, arvioi niiden laatua aistinvaraisesti sekä ilmoittaa omaloitteisesti laadun poikkeamista

	on perehtynyt erityisruokavaliioihin (laktoositon, maidoton, keliakia) siten, että pystyy opastettuna luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille	on perehtynyt erityisruokavaliioihin (laktoositon, maidoton, keliakia) siten, että pystyy ohjeen mukaan luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille	on perehtynyt erityisruokavaliioihin (laktoositon, maidoton, keliakia) siten, että pystyy luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille
Toimiminen työssä ja työyhteisössä	on perehtynyt opastettuna työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.	on perehtynyt ohjeen mukaan työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.	on perehtynyt omatoimisesti työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	tarvitsee opastusta arvioidessaan omien työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta	arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta	arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja perustelee arviointiaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvitessaan apua muilta	toimii työssään luontevasti vuorovaikutuksessa työyhteisön jäsenien kanssa	toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työyhteisön ja ryhmän jäsenenä
	hakee työhönsä tukea muilta työyhteisön jäseniltä	toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä	toimii työssään aktiivisena työyhteisön jäsenenä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa annettuja ohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa	noudattaa annettuja ohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa	noudattaa vastuullisesti annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa
	ylläpitää ohjattuna toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään
	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
Ammattietiikka	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.1 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.1.1 Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen 20ov

4.1.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus- tai ravitsemisalan yrityksen asiakaspalvelijana (tarjoilija, vastaanottovirkailija) tai ruoanvalmistajana (kokki) toimipaikan työtehtävissä työryhmän jäsenenä. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita ja palvelee asiakkaita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä (tarjoilija, vastaanottovirkailija) tai hän valmistelee ja valmistaa toimipaikan aterioita (kokki). Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan todeta vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan 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.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyyntömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, asiakaspalvelun koulutusohjelma, tarjoilija

4.2.1 Asiakaspalvelu ja myynti

- laajuus (20 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja - palvelee asiakkaita toimipaikan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - myy ruokia, juomia ja tarvittaessa majoituspalveluja asiakkaille tai asiakasryhmille - osallistuu tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden sisään kirjaimiseen ja lähtöselvitykseen - toimii anniskelutehtävissä - rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita - siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa - varmistaa asiakastytyvyyden <p>Moduuli 3 Asiakaspalvelu ja myyntityössä toimiminen, 10 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakaspalvelu ja työelämän pelisäännöt - juomatietous ja alkoholilainsäädäntö - juomien ja ruokien ravitsemustuntemus sekä erityisruokavaliot - asiakaspalvelucaset, alakohtaista kielitaitoa hyödyntäen (ammattianglanti 1 ov, ammattiranska 1 ov) - majoitusliikkeen palvelut <p>Moduuli 4 Myynti- ja anniskelutyössä toimiminen, TOP, (2ov + 8 ov)</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimisen tavoitteet ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmat ja arviointi - työskentely asiakaspalvelun tehtävissä lounasravintolassa 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Moduuli 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - alkoholilainsäädännön tentti - palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Moduuli 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja - verkkokeskustelut ja – tehtävät <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - anniskeluoikeuksilla oleva lounasravintola, jossa linjasto ja/tai noutopöytä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työskentely työryhmän jäsenenä lounasravintolassa ruoka- ja juomatarjoilussa <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjauksesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikat; lounasravintolat, joissa on linjasto tai noutopöytä - oppilaitoksen teoria-, harjoitus- ja liiketoimintatilat - verkkoympäristöt <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus - työssäoppiminen - verkko-ohjaus - caset - draamapedagogiikka <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, asiakaspalvelun koulutusohjelma, tarjoilija

4.2.1 Asiakaspalvelu ja myynti

4.2.1.1 Asiakaspalvelu ja myynti, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	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 huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	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 tehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa tarkoituksenmukaisesti työvuoronsa tehtäviä
	toimii aikataulun mukaan, mutta tarvitsee välillä apua	toimii aikataulun mukaan	toimii työssään tehokkaasti ja aikataulun mukaan
Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja varausten mukaisesti	kunnostaa ja varustaa itsenäisesti asiakas- ja työtiloja ohjeiden, varausten ja tilanteiden mukaisesti
Asiakaspalvelussa ja myynnissä toimiminen	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti toimipaikassaan työryhmän jäsenenä, mutta tarvitsee välillä ohjausta	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti toimipaikassaan ohjeen mukaan	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä toimipaikassaan kohteliaasti ja omaaloitteisesti
	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta
	myy ja tarjoilee toimipaikan palveluja ja tuotteita	myy ja tarjoilee toimipaikan palveluja ja tuotteita sujuvasti	myy ja tarjoilee sujuvasti ja itsenäisesti toimipaikan palveluja ja tuotteita
	pitää huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä	pitää huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä omatoimisesti	pitää huolen itsenäisesti ja vastuullisesti myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
	osallistuu tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen toisen apuna	hoitaa tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen ohjeen mukaan	hoitaa tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen osittain itsenäisesti
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet omatoimisesti	siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja muun toiminnan lomassa ja lajittelee jätteet huolellisesti
Asiakastytyväisyyden varmistaminen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakasta.	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille.	hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Linjaston tai noutopöydän kunnostaminen	laittaa esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä ohjeen mukaan laittaa esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia	laittaa esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä laittaa esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia	laittaa itsenäisesti esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä omatoimisesti laittaa itsenäisesti esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia
Juomien tarjoilu	käyttää opastettuna tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää itsenäisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä
Varausten mukainen toiminta	toimii tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti toisen apuna	toimii tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti	toimii joustavasti tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti
Myynnin rekisteröiminen ja laskuttaminen	käyttää ohjattuna kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla.	käyttää kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla ohjeen mukaan.	käyttää huolellisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla itsenäisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee opastettuna keskeisiä tuotteita ja palveluja toimii opastettuna laatuvaatimusten mukaisesti on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ja laskuttaa asiakkaita opastettuna	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee keskeisiä tuotteita ja palveluja on perehtynyt ohjeen mukaan työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja laskuttaa asiakkaita ohjeen mukaan	on perehtynyt oman työpaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee keskeisiä tuotteita ja palvelut sekä yhteistyökumppaneita on perehtynyt työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja laskuttaa asiakkaita itsenäisesti
Tuote- ja ravitsemustuntemus	on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo opastettuna luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille kertoo ohjeen mukaan tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä	on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo ohjeen mukaan luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille kertoo tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä	on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille kertoo sujuvasti ja luontevasti tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä

	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo opastettuna myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä sekä suosittelee asiakkaalle sopivia tuotteita
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
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 palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	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 palvelutilanteesta 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.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella omaloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	työskentelee työryhmän jäsenenä	työskentelee työryhmän jäsenenä	työskentelee itsenäisenä työryhmän jäsenenä
	tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvuoron	toimii vastuullisesti, auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvuoron
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	toimii työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti	toimii työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti	toimii itsenäisesti työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti ja kehittää toimintansa turvallisuutta
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa vastuullisesti yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä

Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.2.1 Asiakaspalvelu ja myynti, asiakaspalvelun koulutusohjelma, tarjoilija

4.2.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus-, ravitsemis- tai catering-alan asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa 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 vastaavan ammattitaitovaatimuksia. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla

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.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **asiakaspalvelu ja myynti** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisuapuyntömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, asiakaspalvelun koulutusohjelma, tarjoilija

4.2.2 Annosruokien ja juomien tarjoilu

- laajuus (20 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija tai tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostaa asiakas- ja työtiloja - ottaa vastaan asiakkaita ja palvelee heitä koko palveluprosessin ajan - tuntee myytävät tuotteet ja niiden laatuvaatimukset - esittelee, myy ja tarjoilee ruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - toimii anniskelutehtävissä - rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita - siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja - käyttää gastronomista perussanastoa - varmistaa asiakastyytyväisyyden - arvioi omaa työtä ja toimintaansa. <p>Moduuli 5 Ruoka- ja juomapalveluprosessi, 10 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - opinnäyte, 2 ov - viinitietoa viinimaista, rypäleistä, etiketeistä ja luokituksista - viini ja ruoka - väkevien viinien valmistus ja käyttö (sherry, madeira, portviini ja vermutit) - juomasekoitukset; painottuen aperitiiveihin ja jälkiruoka-juomasekoituksiin - gastronominen perussanasto <p>Moduuli 6 Anniskeluravintolassa toimiminen, TOP, 10 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija työskentelee anniskeluoikeuksin varustetussa ruokaravintolassa tarjoilijan tehtävässä 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Moduuli 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Moduuli 6</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja - verkkokeskustelut ja – tehtävät <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ruokaravintola (à la carte), jossa pöytiintarjoilu ja A-oikeudet <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työskentely työryhmän jäsenenä ruokaravintolan ruoka- ja juomatarjoilussa <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppipaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikat, oppilaitoksen harjoitusluokat - verkkoympäristö <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus/ohjaus - verkko-opetus/ohjaus - viinitastingit - ryhmätyöt - caset <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

4.2 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, asiakaspalvelun koulutusohjelma, tarjoilija

4.2.2 Annosruokien ja juomien tarjoilu

4.2.2.1 Annosruokien ja juomien tarjoilu, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	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	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti ja tarkoituksenmukaisesti
Asiakkaiden palveleminen	kunnostaa, siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	kunnostaa asiakas- ja työtiloja pitää yllä siisteyttä koko työskentelyn ajan	kunnostaa omatoimisesti asiakas- ja työtiloja varausten ja tilanteiden mukaisesti sekä pitää yllä siisteyttä ja järjestystä koko työskentelyn ajan
	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti yrityksen palvelumallin mukaisesti	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti yrityksen palvelumallin mukaisesti	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti yrityksen palvelumallin mukaisesti ja tilanteen mukaan
	esittelee, myy ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille	esittelee, myy ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille huomioiden heidän tarpeensa	esittelee, myy ja tarjoilee asiantuntevasti annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille huomioiden heidän tarpeensa
	noudattaa työjärjestystä ja aikataulua ohjeen mukaan	noudattaa työjärjestystä ja ajoitusta omatoimisesti	noudattaa työjärjestystä ja ajoitusta sujuvasti asiakkaiden tilausten ja tarpeiden mukaisesti
Asiakastytyväisyyden 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 vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	tekee ohjeen mukaan vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	tekee pääosin itsenäisesti 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 mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.	arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Ruokien ja juomien tarjoilutapojen ja – tekniikoiden käyttö	on perehtynyt myytäviin tuotteisiin, suosituslistaan, tilausmääräyksiin ja käyttää sopivia tarjoilutapoja	on perehtynyt myytäviin tuotteisiin, suosituslistaan tilausmääräyksiin ja tarjoilutapoihin	on perehtynyt omatoimisesti myytäviin tuotteisiin, suosituslistaan, tilausmääräyksiin ja tarjoilutapoihin
	kattaa asiakaspöydät toimipaikan ohjeen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti	kattaa asiakaspöydät toimipaikan ohjeen ja tilanteen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti ja huolellisesti	kattaa itsenäisesti asiakaspöydät toimipaikan ohjeen ja tilanteen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti ja huolellisesti
	käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä	käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä omatoimisesti	käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä sujuvasti
	tarjoilee lautasannoksia tai toimii ohjattuna vatitarjoilussa	tarjoilee lautasannoksia tai toimii vatitarjoilussa	tarjoilee lautasannoksia tai toimii vatitarjoilussa yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa tilanteen mukaan
	käyttää ohjeistettuna tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää itsenäisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä
	käyttää tarjotinta	käyttää tarjotinta tarvittavissa tilanteissa omatoimisesti	käyttää tarjotinta tarvittavissa tilanteissa luontevasti ja sujuvasti
Myynnin rekisteröiminen ja tilityksen tekeminen	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita joutuisasti	rekisteröi itsenäisesti myyntiä ja laskuttaa asiakkaita nopeasti vaihtelevissa työtilanteissa
	tilittää ohjattuna myynnin.	tilittää ohjeen mukaan myynnin.	tilittää itsenäisesti myynnin.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Ruokien ja juomien esittelyminen	on perehtynyt myytäviin ruoka- ja juomatuotteisiin sekä suosituksiin siten, että esittelee asiakkaille ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo tuotteiden alkuperästä	on perehtynyt myytäviin ruoka- ja juomatuotteisiin sekä suosituksiin siten, että esittelee asiakkaille sujuvasti ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo tuotteiden alkuperästä	on perehtynyt myytäviin ruoka- ja juomatuotteisiin sekä suosituksiin siten, että esittelee aktiivisesti asiakkaille ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo luontevasti tuotteiden alkuperästä
	on perehtynyt ohjeen mukaan gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille	on perehtynyt gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille	on perehtynyt gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee sujuvasti ruokalistan termejä asiakkaille
	kertoo asiakkaille ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioiden noudattaville asiakkaille	kertoo asiakkaille luontevasti ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioiden noudattaville asiakkaille	suosittelee tavallisimpia erityisruokavalioiden noudattaville asiakkaille sopivia vaihtoehtoja ja yhdistelee ruoka- ja juomatuotteita ateriakokonaisuuksiksi

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 palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Ruoka- ja tapakulttuurien tuntemus	noudattaa tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria	noudattaa tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria	noudattaa tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii opastettuna ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii ohjeiden mukaan ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii oma-aloitteisesti ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävasti
	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuina kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti ja tuottavasti
Kestävän kehityksen mukainen toiminta	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään ja ottaa vastaan palautetta	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti
	tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa	toimii uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti ohjeen mukaan	työn muuttuessa osaa toimia itsenäisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen asiakaspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen asiakaspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen asiakaspalvelutehtävissä

	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä pyydettyä	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä	havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti
	tiedottaa ohjattuna muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	tiedottaa ohjeiden mukaan muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	edesauttaa omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta
	ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää omatoimisesti toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään
	noudattaa turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa vastuullisesti turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita, tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa
Ammattietiikka	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan
	huolehtii ohjattuna asiakas-kohtaisten tarpeiden ja rajoitteiden toteuttamisesta omassa työssään	huolehtii ohjeen mukaan asiakas-kohtaisten tarpeiden ja rajoitteiden toteuttamisesta omassa työssään	huolehtii itsenäisesti asiakas-kohtaisten tarpeiden ja rajoitteiden toteuttamisesta omassa työssään
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.2 Kaikille pakolliset ammatilliset tutkinnon osat

4.2.2. Annosruokien ja juomien tarjoilu

4.2.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla asiakaspalvelutehtävissä ruokaravintolassa, henkilöstöravintolassa tai suurkeittiön edustusasiakkaille yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, esittelee, myy ja tarjoilee annos- ja tilausruokia ja juomia, toimii alkoholin anniskelutehtävissä, rekisteröi ja tilittää myynnin sekä laskuttaa asiakkaita. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta ruokien ja juomien esitteleminen, kestävän kehityksen mukainen toiminta, kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta, anniskelussa toimiminen sekä alakohdittainen kielitaidon hallinta (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **annosruokien ja juomien tarjoilu** osiossa toimiminen arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, hotellipalvelun koulutusohjelma, vastaanottovirkailija

4.3.1 Asiakaspalvelu ja myynti

- laajuus (20 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja - palvelee asiakkaita toimipaikan liikeidean tai toimintaohjeen mukaan - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - myy ruokia, juomia ja tarvittaessa majoituspalveluja asiakkaille tai asiakasryhmille - osallistuu tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden sisään kirjaimiseen ja lähtöselvitykseen - toimii anniskelutehtävissä - rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita - siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa - varmistaa asiakastyytyväisyyden <p>Moduuli 3 Asiakaspalvelu ja myyntityössä toimiminen, 10 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakaspalvelu ja työelämän pelisäännöt - juomatietous ja alkoholilainsäädäntö - juomien ja ruokien ravitsemustuntemus sekä erityisruokavaliot - asiakaspalvelucaset, alakohtaista kielitaitoa hyödyntäen (ammattienglanti 2 ov, ammattivenäjä 2 ov) - majoitusliikkeen palvelut <p>Moduuli 4 Myynti- ja anniskelutyössä toimiminen, TOP, (2ov + 8 ov)</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimisen tavoitteet ja ammattiosaamisen näytön suunnitelmat ja arviointi - työskentely asiakaspalvelun tehtävissä lounasravintolassa 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Moduuli 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - alkoholilainsäädännön tentti - palauteskustelu, arviointi S/K <p>Moduuli 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja - verkkokeskustelut ja -tehtävät <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - palauteskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - anniskeluoikeuksilla oleva lounasravintola, jossa linjasto ja/tai noutopöytä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työskentely työryhmän jäsenenä lounasravintolassa ruoka- ja juomatarjoilussa <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimipaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikat; lounasravintolat, joissa on linjasto tai noutopöytä - oppilaitoksen teoria-, harjoitus- ja liiketoimintatilat - verkkoympäristöt <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus - työssäoppiminen - verkko-ohjaus - caset - draamapedagogiikka <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

4.3 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, hotellipalvelun koulutusohjelma, vastaanottovirkailija

4.3.1 Asiakaspalvelu ja myynti

4.3.1.1 Asiakaspalvelu ja myynti, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	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 huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	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 tehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa tarkoituksenmukaisesti työvuoronsa tehtäviä
	toimii aikataulun mukaan, mutta tarvitsee välillä apua	toimii aikataulun mukaan	toimii työssään tehokkaasti ja aikataulun mukaan
Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja varausten mukaisesti	kunnostaa ja varustaa itsenäisesti asiakas- ja työtiloja ohjeiden, varausten ja tilanteiden mukaisesti
Asiakaspalvelussa ja myynnissä toimiminen	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti toimipaikassaan työryhmän jäsenenä, mutta tarvitsee välillä ohjausta	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti toimipaikassaan ohjeen mukaan	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä toimipaikassaan kohteliaasti ja omaaloitteisesti
	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta
	myy ja tarjoilee toimipaikan palveluja ja tuotteita	myy ja tarjoilee toimipaikan palveluja ja tuotteita sujuvasti	myy ja tarjoilee sujuvasti ja itsenäisesti toimipaikan palveluja ja tuotteita
	pitää huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä	pitää huolen myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä omatoimisesti	pitää huolen itsenäisesti ja vastuullisesti myytävien tai tarjoiltavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
	osallistuu tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen toisen apuna	hoitaa tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen ohjeen mukaan	hoitaa tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen osittain itsenäisesti
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet omatoimisesti	siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja muun toiminnan lomassa ja lajittelee jätteet huolellisesti
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakasta.	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille.	hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Linjaston tai noutopöydän kunnostaminen	laittaa esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä ohjeen mukaan laittaa esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia	laittaa esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä laittaa esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia	laittaa itsenäisesti esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä omatoimisesti laittaa itsenäisesti esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia
Juomien tarjoilu	käyttää opastettuna tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää itsenäisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä
Varausten mukainen toiminta	toimii tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti toisen apuna	toimii tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti	toimii joustavasti tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti
Myynnin rekisteröiminen ja laskuttaminen	käyttää ohjattuna kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla.	käyttää kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla ohjeen mukaan.	käyttää huolellisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla itsenäisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee opastettuna keskeisiä tuotteita ja palveluja toimii opastettuna laatuvaatimusten mukaisesti	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee keskeisiä tuotteita ja palveluja on perehtynyt ohjeen mukaan työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti	on perehtynyt oman työpaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee keskeisiä tuotteita ja palvelut sekä yhteistyökumppaneita on perehtynyt työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti
Tuote- ja ravitsemustuntemus	on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ja laskuttaa asiakkaita opastettuna on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo opastettuna luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille kertoo ohjeen mukaan tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo opastettuna myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä	tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja laskuttaa asiakkaita ohjeen mukaan on perehtynyt erityisruokavalioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo ohjeen mukaan luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille kertoo tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä	tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja laskuttaa asiakkaita itsenäisesti on perehtynyt erityisruokavaliioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuotteisiin siten, että kertoo luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille kertoo sujuvasti ja luontevasti tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavalion periaatteisiin siten, että kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä sekä suosittelee asiakkaalle sopivia tuotteita

Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
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 palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	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 palvelutilanteesta 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.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella omaaloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	työskentelee työryhmän jäsenenä tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	työskentelee työryhmän jäsenenä tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvuoron	työskentelee itsenäisenä työryhmän jäsenenä toimii vastuullisesti, auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvuoron
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	toimii työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti	toimii työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti	toimii itsenäisesti työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti ja kehittää toimintansa turvallisuutta
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa vastuullisesti yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä

Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.3 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, hotellipalvelun koulutusohjelma, vastaanottovirkailija

4.3.1 Asiakaspalvelu ja myynti

4.3.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

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 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.
-

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamisista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **asiakaspalvelu ja myynti** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.3 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, hotellipalvelun koulutusohjelma, vastaanottovirkailija

4.3.2 Vastaanoton asiakaspalvelu

- laajuus (20 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - siisti ja järjestää asiakas- ja työtiloja - myy ja esittelee majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja - vastaanottaa asiakkaita ja kirjaa heidät sisään - varmistaa informaatio- ja myyntituotteiden saatavuuden - palvelee sekä ulkomaisia että kotimaisia majoitusliikkeen asiakkaita - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - opastaa ja neuvoo asiakkaita - kunnostaa tarvittaessa hotellihuoneita asiakkaita varten - tekee asiakkaiden lähtöselvityksiä - varmistaa asiakastyytyväisyyden - tekee vuoronvaihdon tehtävät - arvioi omaa työtä ja toimintaansa. <p>Moduuli 5 Myynti, esittely- ja opastus- ja neuvontaprosessit, 10 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - hotellihuoneiden kunnostus - palveluprosessin vaiheet hotellivarausjärjestelmää käyttäen - eri kulttuuritaustaisten matkailijoiden palveleminen - asiakaspalveluturvallisuudesta huolehtiminen - opinnäyte, 2 ov <p>Moduuli 6 Vastaanottopalvelussa toimiminen, TOP, 10 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - työskentelee housekeeping ja vastaanoton tehtävissä 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Moduuli 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Moduuli 6</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja - verkkokeskustelut ja – tehtävät <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - majoitusliike, jossa varausjärjestelmä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työskentely majoitusliikkeen vastaanoton työtehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimapaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppilaitoksen teoria- ja harjoitusluokat - mahdollisesti opetushotelli - majoitusliikkeet - verkkoympäristö <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esim. lähiopetus / ohjaus teoria-/ harjoitusluokassa, ATK-luokassa - työskentely opetushotellissa, harjoitusluokassa (caset) - verkko-opetus, -ohjaus - tutustumiskäynnit <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brännare, Kairamo, Kulusjärvi, Madero: Majoitus- ja matkailupalvelu WSOY - opettajan osoittama materiaali - verkkomateriaali

4.3 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, hotellipalvelun koulutusohjelma, vastaanottovirkailija

4.3.2 Vastaanoton asiakaspalvelu

4.3.2.1 Vastaanoton asiakaspalvelu, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	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	suunnittelee ja 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
Asiakastytytyväisyyden 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.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Majoitusliikkeen tieto- ja varausjärjestelmän käyttö	käyttää ohjattuna tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa	käyttää ohjeen mukaan tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa	käyttää työyhteisönsä tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa
	perehtyy ohjeen mukaan varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan	perehtyy omatoimisesti varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan	perehtyy itsenäisesti ja huolellisesti varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan
Huonevarausten kirjaiminen	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	vastaan ottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa ohjeen mukaan yksittäisen asiakkaan varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan saapuneeksi	vastaan ottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa yksittäisen asiakkaan tai ryhmän varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan tai asiakkaat saapuneeksi	vastaan ottaa asiakkaat ystävällisesti ja tarkistaa itsenäisesti yksittäisen asiakkaan tai ryhmän varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan tai asiakkaat saapuneeksi
Maksupääteljärjestelmän käyttäminen	tekee ohjattuna lähtöselvityksen ja laskuttaa yksittäisen asiakkaan	hoitaa ohjeen mukaan ja valmistautuneena tavallisimpien asiakkaiden lähtöselvityksen ja laskuttaa asiakkaita	hoitaa valmistautuneena erilaisten asiakkaiden lähtöselvityksiä itsenäisesti ja laskuttaa asiakkaita sekä varmistaa asiakassuhteen jatkuvuuden
	käyttää opastettuna yrityksen hotelli- ja maksupääteljärjestelmää	käyttää ohjeen mukaan yrityksen hotelli- ja maksupääteljärjestelmää tavallisimmissa toiminnoissa, mutta tarvitsee välillä opastusta	käyttää itsenäisesti yrityksen hotelli- ja maksupääteljärjestelmää tavallisimmissa toiminnoissa
	selviytyy käteisen ja luotollisten maksuvälineiden käsittelystä.	hallitsee käteisen ja luotollisten maksuvälineiden käsittelyn ja varmistustoimenpiteet.	hallitsee käteisen ja luotollisten maksuvälineiden huolellisen käsittelyn ja varmistustoimenpiteet sekä tarkistaa hotelliasiakkaan laskun oikeellisuuden.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii opastettuna ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii ohjeiden mukaan ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii omaaloitteisesti ja ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi
	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuina kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti ja tuotavasti

Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen	esittelee ohjeen mukaan majoitusliikkeen huoneita ja yleisimpiä ravintolan tuotteita	esittelee kysyttäessä majoitusliikkeen erilaisia huoneita, varustusta, ravintolan ruoka- ja juomatuotteita sekä muita lisäpalveluja	esittelee oma-aloitteisesti majoitusliikettä: huonetyyppejä, varustusta, ravintolan ruoka- ja juomatuotteita sekä muita lisäpalveluja
	on perehtynyt paikkakunnan tärkeimpiin matkailupalveluihin siten, että opastettuna pystyy esittelemään niitä	on perehtynyt paikkakunnan matkailupalveluihin siten, että pystyy esittelemään niitä ohjeen mukaan	on perehtynyt paikkakunnan matkailupalveluihin siten, että esittelee niitä itsenäisesti
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla 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 palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisissä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Kestävän kehityksen mukainen toiminta	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään ja ottaa vastaan palautetta	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti
	tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa	toimii uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti ohjeen mukaan	työn muuttuessa osaa toimia itsenäisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä
	auttaa pyydettyä muiden työpisteiden tehtävissä	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä tarvittaessa	havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti
	tiedottaa opastettuna muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	tiedottaa ohjeiden mukaan muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	edesauttaa omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla yhteistyössä majoitusliikkeen muiden työntekijöiden kanssa

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta
	ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää omatoimisesti toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään
	noudattaa majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa vastuullisesti majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita sekä tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa
Ammattietiikka	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan
	noudattaa vaitiolo-velvollisuus-ohjeita.	noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.

4.3 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, hotellipalvelun koulutusohjelma, vastaanottovirkailija

4.3.2 Vastaanoton asiakaspalvelu

4.3.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

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 maksupäätejärjestelmää. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittavaa ammattitaitoa ei voida ammattiosaamisen näytössä osoittaa, sitä täydennetään muulla osaamisen arvioinnilla, kuten haastattelujen, tehtävien ja muiden luotettavien menetelmien avulla

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 avaintaidot kokonaan

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamisista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai jos opettajia on useita (opettajatiimi)

Tutkinnon osan **vastaanoton asiakaspalvelu** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.4 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, kokin koulutusohjelma, kokki

4.4.1 Lounasruokien valmistus

- laajuus (20 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - vastaanottaa, varastoi ja säilyttää raaka-aineita ja muita tarvikkeita - käsittelee ja käyttää eri jalostusasteella olevia elintarvikkeita - valmistaa lounasruokia ja leivonnaisia perusruokaohjeiden ja -valmistusmenetelmien mukaan - suurentaa ja pienentää ruokaohjeita - muuntaa ruokia asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeet huomioon - osallistuu tarvittaessa ruokalistan suunnitteluun - ajoittaa päivittäiset työtehtävänsä - laittaa ruokalajit esille - osallistuu toimipaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukaiseen asiakaspalveluun - siistii ja järjestää työ- ja asiakastiloja - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa. <p>Moduuli 3</p> <p>Lounasruokien suunnittelu ja valmistus 10 ov -ammattiranska 1 ov Lounasruokien valmistaminen erilaisilla ruoanvalmistusmenetelmillä, terveellisesti ja hygieenisesti käyttäen eri jalostusasteisia elintarvikkeita. Ruoka- ja leivonnaisohjeiden muokkaus</p> <p>Moduuli 4</p> <p>Lounasravintolassa toimiminen, 10 ov TOP Ruokalistasuunnittelu ja ohjeiden muokkaus 2 ov Työskentely lounasruokaa valmistavassa ravintolassa tai suurkeittiössä ruoanvalmistus- ja asiakaspalvelutehtävissä.</p>	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Moduuli 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Moduuli 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja - verkkokeskustelut ja – tehtävät <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikat, kuten lounasravintolat, henkilöstöravintolat ja julkisen palvelun toimipaikat <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija toimii työssäoppimispaikan ruoanvalmistajana työryhmän jäsenenä ja osoittaa ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisen <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimisympäristönä ovat opetusravintola Eetvarti ja Eveliina sekä oppilaitoksen opetus- ja ammattikeittiöt. Työssäoppiminen toteutetaan oppilaitoksen hyväksymissä työssäoppimispaikoissa pääsääntöisesti Pirkanmaan alueella. <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esim. lähiopetus / ohjaus teoria-/ harjoitusluokassa, ATK-luokassa, keittiössä - verkko-opetus, -ohjaus <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali - Aromi ammattiohjelma

4.4 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, kokin koulutusohjelma, kokki

4.4.1 Lounasruokien valmistus

4.4.1.1 Lounasruokien valmistus, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	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 työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan ohjattuna	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien perusteella ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen, tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien perusteella omatoimisesti
	ajoittaa ja jaksottaa työtänsä työryhmän jäsenenä	ajoittaa ja jaksottaa työtänsä työryhmän jäsenenä ohjeiden mukaan ja pysyy aikataulussa	ajoittaa ja jaksottaa työtänsä ja työtehtäviensä järjestyksen itsenäisesti toimien työryhmän jäsenenä ja pysyen aikataulussa
Lounasruokien valmistaminen ja asiakaspalvelu	vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita tarvikkeita ohjeen mukaan	vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita tarvikkeita	vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita tarvikkeita omatoimisesti
	valmistaa maukasta, ravitsevaa ja terveellistä lounasruokaa ohjeistettuna	valmistaa maukasta, ravitsevaa ja terveellistä lounasruokaa	valmistaa maukasta, ravitsevaa ja terveellistä lounasruokaa omatoimisesti toimipaikan ruokaohjeiden mukaan
	laittaa ohjeiden mukaan lounasruokia esille	laittaa lounasruokia esille ja huolehtii niiden riittävydestä	laittaa lounasruokia esille omatoimisesti ja viimeistellysti sekä huolehtii niiden riittävydestä
	kokoaa ohjeen mukaan ravitsemussuositusten mukaisia malliannoksia	kokoaa ravitsemussuositusten mukaisia malliannoksia	kokoaa itsenäisesti ravitsemussuositusten mukaisia malliannoksia
	palvelee asiakkaita ystävällisesti yrityksen tai toimipaikan palvelumallin mukaisesti, mutta tarvitsee välillä opastusta	palvelee asiakkaita ystävällisesti yrityksen tai toimipaikan palvelumallin mukaisesti	palvelee asiakkaita ystävällisesti ja asiakaslähtöisesti yrityksen tai toimipaikan palvelumallin mukaisesti
Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen	siistii ja järjestää työympäristön	siistii ja järjestää työympäristön omatoimisesti	siistii ja järjestää työympäristön huolellisesti muun toiminnan lomassa
	toimii astiahuollon tehtävissä ja lajittelee jätteet.	toimii omatoimisesti astiahuollon tehtävissä ja lajittelee jätteet.	toimii astiahuollon tehtävissä tarvittaessa muun työn lomassa ja lajittelee jätteet.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Raaka-aineiden käsitleminen	tunnistaa toimipaikan tavallisimpia raaka-aineita ja arvioi niiden tuoreutta ja laatua aistinvaraisesti	tunnistaa toimipaikassa käytettäviä raaka-aineita ja arvioi niiden tuoreutta ja laatua aistinvaraisesti	tunnistaa toimipaikassa käytettävät raaka-aineet ja arvioi niiden tuoreuden ja laadun aistinvaraisesti sekä ilmoittaa poikkeamista
	valitsee, esikäsittelee ja käyttää lounasruokien raaka-aineita ohjeen mukaisesti hävikkiä välttämällä	valitsee, esikäsittelee ja käyttää lounasruokien raaka-aineita hävikkiä välttämällä	valitsee itsenäisesti lounasruokien raaka-aineita ja esikäsittelee ja valmistaa niistä maukkaita ruoka-annoksia hävikkiä välttämällä
Ruoanvalmistus- ja leivontavälineiden, laitteiden ja menetelmien käyttö	käyttää lounasruokien valmistuksessa ja leivonnassa tarvittavia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä sekä puhdistaa ne	käyttää omatoimisesti lounasruokien valmistuksessa ja leivonnassa tarvittavia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä sekä puhdistaa ne	käyttää sujuvasti ja itsenäisesti lounasruokien valmistuksessa ja leivonnassa tarvittavia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä sekä puhdistaa ne
	valmistaa lounasruokia ja leivonnaisia tavallisimmilla menetelmillä hyödyntäen perusreseptiikkaa tai reseptiohjelmaa	valmistaa lounasruokia ja leivonnaisia tavallisimmilla menetelmillä hyödyntäen perusreseptiikkaa tai reseptiohjelmaa	valmistaa itsenäisesti lounasruokia ja leivonnaisia tavallisimmilla menetelmillä hyödyntäen perusreseptiikkaa tai reseptiohjelmaa
	säilyttää ohjeen mukaan raaka-aineita sekä ruokia myös tarjoilun aikana oikeissa lämpötiloissa	säilyttää raaka-aineita sekä ruokia myös tarjoilun aikana oikeissa lämpötiloissa	säilyttää omatoimisesti raaka-aineita sekä ruokia myös tarjoilun aikana oikeissa lämpötiloissa
	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä.	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä.	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä huolehtii koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnosta ja ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että pystyy esittelemään opastettuna sen keskeisiä tuotteita ja palveluja	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että pystyy esittelemään sen keskeisiä tuotteita ja palveluja	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että pystyy esittelemään sen keskeiset tuotteet ja palvelut sekä yhteistyökumppaneita
Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta	toimii opastettuna laatuvaatimusten mukaisesti	perehtyy työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii ohjeen mukaan	perehtyy työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja noudattaa niitä vastuullisesti
Raaka-aineiden ja ruokalajien tunteminen	on perehtynyt ruokalajeihin ja raaka-aineisiin siten, että pystyy kertomaan opastettuna yrityksen tai toimipaikan ruokalajeista ja raaka-aineista ja niiden alkuperästä	on perehtynyt ruokalajeihin sekä raaka-aineisiin siten, että pystyy kertomaan ohjeen mukaan yrityksen tai toimipaikan ruokalajeista ja raaka-aineista ja niiden alkuperästä	on perehtynyt ruokalajeihin sekä raaka-aineisiin siten, että pystyy kertomaan monipuolisesti yrityksen tai toimipaikan ruokalajeista ja raaka-aineista ja niiden alkuperästä

Ravitsemussuosittelujen noudattaminen	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen peruseriaateisiin siten, että pystyy valmistamaan opastettuna maukasta, terveellistä ja ravitsevaa lounasruokaa	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen peruseriaateisiin siten, että pystyy valmistamaan maukasta, terveellistä ja ravitsevaa lounasruokaa	on perehtynyt terveelliseen ravitsemuksen peruseriaateisiin siten, että pystyy valmistamaan ruokaohjeen mukaan itsenäisesti maukasta, terveellistä ja ravitsevaa lounasruokaa
Erityisruokavalioiden valmistaminen	on perehtynyt opastettuna kasvis- ja erityisruokavalioidiin sekä tulkitsee tuoteselosteita siten, että pystyy valmistamaan toisen apuna tavallisimpia erityisruokavalioiden mukaisia lounasruokia	on perehtynyt kasvis- ja erityisruokavalioidiin sekä tulkitsee tuoteselosteita siten, että pystyy valmistamaan ohjeen mukaan tavallisimpia erityisruokavalioiden mukaisia lounasruokia	on perehtynyt kasvis- ja erityisruokavalioidiin sekä tulkitsee tuoteselosteita siten, että pystyy valmistamaan itsenäisesti tavallisimpia erityisruokavalioiden mukaisia lounasruokia
Ruokaohjeiden muuntaminen	suurentaa, pienentää ja muuntaa ruokaohjeita ohjeiden mukaan käyttäen alan reseptiohjelmiä	suurentaa, pienentää ja muuntaa ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmiä	tietää asiakasryhmäkohtaisen annoskoon sekä suurentaa, pienentää ja muuntaa ruokaohjeita itsenäisesti käyttäen alan reseptiohjelmiä
Ruokalistan suunnittelu	on perehtynyt ruokalistan suunnittelun periaatteisiin siten, että pystyy esittelemään, millaisista ruokalajeista yrityksen tai toimipaikan lounaslista koostuu ja osallistuu tarvittaessa ruokalistan suunnitteluun ohjautti.	tietää ruokalistan suunnittelun periaatteita ja suunnittelee tarvittaessa lounaan ruokalistan ohjeen mukaan.	tietää ruokalistan suunnittelun periaatteet ja suunnittelee tarvittaessa lounaan ruokalistan itsenäisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella omaaloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	työskentelee työryhmän jäsenenä tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	työskentelee työryhmän jäsenenä tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti	työskentelee itsenäisenä työryhmän jäsenenä toimii vastuullisesti, tukee ja auttaa muita sekä ottaa työnsään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa noudattaa vastuullisesti yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sitoutuu toimipaikan toimintaan toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.4 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, kokin koulutusohjelma, kokki

4.4.1 Lounasruokien valmistus

4.4.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ravintolan- tai suurkeittiön ruoanvalmistus- ja asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän vastaanottaa ja käsittelee raaka-aineita ja muita tuotteita, valmistaa ja laittaa esille lounasruokia sekä toteuttaa omavalvontaa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta, laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta, raaka-aineiden ja ruokalajien tunteminen, erityisruokavalioiden valmistaminen, ruokaohjeiden muuntaminen ja ruokalistan suunnittelu
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista oppiminen ja ongelmanratkaisu ja terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **lounasruokien valmistus** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisuapuyntömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.4 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, kokin koulutusohjelma, kokki

4.4.2 Annosruokien valmistus

- laajuus (20 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - aikatauluttaa päivittäiset työtehtävänsä - muuntaa ruokia asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeet huomioiden valmistaa annos- ja tilausruokia sekä leivonnaisia - laittaa ruoka-annoksia esille - osallistuu toimipaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukaiseen asiakaspalveluun - siistii ja järjestää työ- ja asiakastiloja - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa - noudattaa gastronomian perusperiaatteita - varmistaa asiakastyytyväisyyden - arvioi omaa työtään ja toimintaansa. <p>Moduuli 5 Annosruokien suunnittelu- ja valmistusprosessi 10 ov Annosruokien suunnittelu, esivalmistaminen ja valmistaminen erilaisia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen, annosten kokoaminen tavallisimpia gastronomisia periaatteita ja ravitsemussuosituksia noudattaen Annosruokien ja leivonnaisten muuntaminen erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille Perehtyy toimipaikan liikeidean mukaiseen kustannusrakenteeseen ja toimii kustannustehokkaasti. (Opinnäyte 2 ov)</p> <p>Moduuli 6 Toimipaikan annosruokien valmistajana toimiminen TOP, 10 ov Työssäoppija toimii ruokaravintolassa, henkilöstöravintolassa tai suurkeittiön edustusruoanvalmistustehtävissä paikan liikeidean mukaisissa ruoanvalmistustehtävissä</p>	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Moduuli 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Moduuli 6</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja - verkkokeskustelut ja – tehtävät <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3 Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikat, kuten ruokaravintolat, henkilöstöravintolat ja suurkeittiöiden edustusruoanvalmistuspaikat <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija toimii työssäoppimispaikassa esivalmistuksessa, valmistuksessa, esille laitossa ja asiakaspalvelussa päivittäisen toiminnan mukaan työryhmän jäsenenä ja osoittaa ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisen <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimisympäristönä ovat opetusravintola Eetvarti ja Eveliina sekä oppilaitoksen opetus- ja ammattikeittiöt. Työssäoppiminen toteutetaan oppilaitoksen hyväksymissä työssäoppimispaikoissa pääsääntöisesti Pirkanmaan alueella. <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esim. lähiopetus / ohjaus teoria- / harjoitusluokassa, ATK-luokassa työsalissa - harjoittelu työsalissa, luokassa, - verkko-opetus, -ohjaus <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali - TOKI-kirjasto/ linkit - Aromi ohjelmisto

4.4 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat, kokin koulutusohjelma, kokki

4.4.2 Annosruokien valmistus

4.4.2.1 Annosruokien valmistus, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	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 huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	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 ajoittaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja ajoittaa työvuoronsa työtehtävät asiakasmäärien ja tilausmääräysten mukaisesti	suunnittelee ja ajoittaa työvuoronsa työtehtävät asiakasmäärien ja tilausmääräysten mukaisesti itsenäisesti
Annosruokien valmistaminen	esivalmistaa ja valmistaa annosruokia tarvitun ajoittain ohjausta	esivalmistaa ja valmistaa annosruokia omatoimisesti ohjeiden mukaan	esivalmistaa ja valmistaa annosruokia itsenäisesti toimipaikan ruokaohjeiden mukaan
	laittaa annosruokia esille annoskokoja noudattaen	laittaa annosruokia esille annoskokoja noudattaen siististi ja viimeistellysti	laittaa annosruokia esille annoskokoja noudattaen tilaisuuden luonteen mukaan, viimeistellysti, tasalaatuisesti ja sovitun tarjoilutavan mukaan
Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta	huolehtii työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä	huolehtii työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä	huolehtii työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä
	hoitaa astiahuollon tehtävät ja lajittelee jätteet	hoitaa astiahuollon tehtävät omatoimisesti ja lajittelee jätteet	hoitaa astiahuollon tehtävät omatoimisesti muun työn lomassa ja lajittelee jätteet
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista opastettuna ja kiittää asiakasta	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta ja välittää palautteen esimiehille	hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille
	työskentelee toimipaikan liikeidean ja toiminta-ajatuksen mukaisesti asiakaspalvelussa opastettuna	työskentelee toimipaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukaisesti asiakaspalvelussa	työskentelee sujuvasti toimipaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukaisesti asiakaspalvelussa
Vuoronvaihtoon tai seuraavaan työpäivään valmistautuminen	tekee ohjattuna vuoronvaihtoon tai seuraavaan työpäivään liittyviä tehtäviä työpaikan toimintatavan mukaisesti	tekee ohjeen mukaan vuoronvaihtoon tai seuraavaan työpäivään liittyvät tehtävät työpaikan toimintatavan mukaisesti	tekee pääosin itsenäisesti vuoronvaihtoon tai seuraavaan työpäivään liittyvät tehtävät työpaikan toimintatavan mukaisesti

Turvallinen ja vastuullinen toiminta	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön, jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskejä
Oman toiminnan arviointi	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.	arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Raaka-aineiden käyttö	valitsee ja käyttää annos- ja tilausruokien raaka-aineita sekä arvioi niiden laatua	valitsee ja käyttää annos- ja tilausruokien raaka-aineita sekä arvioi niiden laatua omatoimisesti	valitsee ja käyttää itsenäisesti annos- ja tilausruokien raaka-aineita sekä arvioi niiden laatua
Ruoanvalmistusmenetelmien ja välineiden käyttö	valmistaa eri menetelmillä erilaisille asiakasryhmille maukkaita, ravitsevia ja tasalaatuisia annosruokia	valmistaa eri menetelmillä erilaisille asiakasryhmille maukkaita, ravitsevia ja tasalaatuisia annosruokia annoskortin tai ohjeen mukaan	valmistaa itsenäisesti eri menetelmillä erilaisille asiakasryhmille maukkaita, ravitsevia ja tasalaatuisia annosruokia annoskortin tai ohjeen mukaan
	toimii ohjeen mukaan kannattavasti ja taloudellisesti ja ottaa huomioon hävikit	toimii kannattavasti ja taloudellisesti ja ottaa huomioon hävikit	toimii kannattavasti ja taloudellisesti ja ennakoii hävikit
	käyttää annosruokien valmistukseen soveltuvia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä	käyttää omatoimisesti annosruokien valmistukseen soveltuvia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä	käyttää itsenäisesti annosruokien valmistukseen soveltuvia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä
	puhdistaa valmistuksessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä.	puhdistaa omatoimisesti valmistuksessa tarvittavia koneet, laitteet ja välineet.	puhdistaa valmistuksessa tarvittavat koneet, laitteet ja välineet itsenäisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Gastronomisen tiedon hyödyntäminen	toteuttaa ohjeiden mukaan tavallisimpia gastronomisia periaatteita annosten kokoamisessa	toteuttaa tavallisimpia gastronomisia periaatteita annosten kokoamisessa	toteuttaa itsenäisesti tavallisimpia gastronomisia periaatteita annosten kokoamisessa
	kokoaa ohjeistettuna ruoka-annoksia ottaen huomioon tuotteiden maun, värin, rakenteen, annoskoon ja asettelun	kokoaa ruoka-annoksia ottaen huomioon tuotteiden maun, värin, rakenteen, annoskoon ja asettelun	kokoaa itsenäisesti ruoka-annoksia ottaen huomioon tuotteiden maun, värin, rakenteen, muodon, annoskoon ja asettelun

Ravitsemussuositusten noudattaminen ja erityisruokavalioiden valmistaminen	kokoaa ravitsemussuositusten mukaisia annoksia	kokoaa ravitsemussuositusten mukaisia annoksia	kokoaa ravitsemussuositusten mukaisia annoksia
	muuntaa ja valmistaa erityisruokavaliot asiakaiden tarpeen mukaan vastaavista annoskokonaisuuksista	muuntaa ja valmistaa erityisruokavaliot asiakkaiden tarpeen mukaan vastaavista annoskokonaisuuksista	muuntaa ja valmistaa itsenäisesti erityisruokavaliot asiakkaiden tarpeen mukaan vastaavista annoskokonaisuuksista
Kustannustehokas ja tulokellinen toiminta	toimii opastettuna ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii ohjeiden mukaan ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii oma-aloitteisesti ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi
	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuna kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti ja tuottavasti
Kestävän kehityksen mukainen toiminta	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään ja ottaa vastaan palautetta	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti
	tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa	toimii uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti ohjeen mukaan	työn muuttuessa osaa toimia itsenäisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa tarvittaessa tapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ruoanvalmistustehtävissä	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen ruoanvalmistustehtävissä	toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen ruoanvalmistustehtävissä
	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä pyydettyä	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä	havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti
	tiedottaa muutoksista ja toiveista muille työntekijöille opastettuna	tiedottaa ohjeiden mukaan muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	edesauttaa omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla yhteistyössä ravitsemisliikkeen toisten työntekijöiden kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
		ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta
	ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää omatoimisesti toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään

	noudattaa turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa vastuullisesti turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa
Ammattietiikka	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan
	huolehtii ohjattuna asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta omassa työssään	huolehtii ohjeen mukaan asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta omassa työssään	huolehtii itsenäisesti asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta omassa työssään
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.4 Koulutusohjelmittain eriytyvät ammatilliset tutkinnon osat

4.4.2 Annosruokien valmistus, kokin koulutusohjelma, kokki

4.4.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ruokaravintolassa, henkilöstöravintolassa tai suurkeittiön edustusruoanvalmistuksessa yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän esi- valmistaa, valmistaa ja laittaa esille annosruokia, suunnittelee ja aikatauluttaa työtehtävänsä, noudattaa omavalvontasuunnitelmaa sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytössä osoitetaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta ravitsemissuositusten noudattaminen ja erityisruokavalioiden valmistaminen, kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta sekä kestävän kehityksen mukainen toiminta
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamis- ta etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **annosruokien valmistus** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oi- kaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.1 À la carte -ruoanvalmistus

- laajuus (esim. 10 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - suunnittelee päivittäiset työtehtävänsä ja töiden vaihteisuuden - esivalmistaa ja valmistaa ravintolan à la carte -listan ruokia, lisäkeitä ja jälkiruokia annoskorttien mukaan - käyttää monipuolisesti raaka-aineita ja ruoanvalmistusmenetelmiä - viimeistelee ja laittaa ruokalajit esille tarjoilua varten - toimii yhteistyössä tarjoiluhenkilöstön kanssa asiakaspalvelussa - valmistaa à la carte -ruokalajeista asiakkaiden erityisruokavalioiden mukaisia annoksia - siisti ja järjestää toimintaympäristön - käyttää gastronomian periaatteita annosten valmistuksessa ja koamisessa - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa. <p>Moduuli 7 Opintojakso 1 A la carte -ruokien valmistus 5 ov Kansallisten ja kansainvälisten raaka-aineiden tunnistus ja käsittely. Gastronomisten periaatteiden mukainen a la carte -ruokien suunnittelu, valmistus ja kokoaminen annoskorttia käyttäen. Kustannusten ja myyntihinnan laskeminen. A la carte -annosten muuntaminen erityisruokavaliota tarvitseville asiakkaille.</p> <p>Opintojakso2 Työskentely a la carte -ravintolassa TOP 5 ov Työskentely a la carte -ravintolassa valmistetaan a la carte -listan mukaisia annoksia ja ateriakokonaisuuksia kansallisille ja kansainvälisille asiakkaille. A la carte -annosten muuntaminen erityisruokavaliota tarvitseville asiakkaille.</p>	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Opintojakso 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja - verkkokeskustelut ja – tehtävät <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ruokaravintola <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille ruokalistan mukaisia a la carte -annoksia annoskorttia käyttäen yhteistyössä muun henkilöstön kanssa ja osoittaa ammattitaitovaatimusten mukaisen osaamisen <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimapaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitos, työssäoppimispaikat - Tutkinnonosan voi myös kokonaan tai osittain suorittaa ulkomailla. <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontakti- ja käytännön opetus - verkko-opetus ja ohjaus - sisäiset ja ulkoiset tilaukset - vierailut ja vierailijat - messut ja tapahtumat - <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama oppimateriaali - ammattikirjallisuus - netti - ammattilehdet

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.1 À la carte - ruoanvalmistus

4.5.1.1 À la carte -ruoanvalmistus, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	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 tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan ohjattuna	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan omatoimisesti ja tarkoituksenmukaisesti
À la carte -ruokien valmistaminen ja esille laittaminen	tekee esivalmistustöitä	tekee esivalmistustöitä omatoimisesti	tekee esivalmistustöitä itsenäisesti siten, että tuotteet pysyvät ensiluokkaisina
	valmistaa toimipaikan ruokalistan alku-, pää- ja jälkiruokia annoskorttien mukaan, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	valmistaa toimipaikan ruokalistan alku-, pää- ja jälkiruokia annoskorttien mukaan	valmistaa toimipaikan ruokalistan alku-, pää- ja jälkiruokia annoskorttien mukaan varmistaen, että lopputulos on laadukas ja maukas
	toimii asiakkaiden tilausten mukaisesti	toimii sujuvasti asiakkaiden tilausten mukaisesti	ajoittaa ruoanvalmistuksen työtehtävät omatoimisesti ja tehokkaasti asiakkaiden tilausten mukaisesti
	laittaa ruokalajit esille siististi annoskokoja noudattaen	laittaa ruokalajit esille siististi ja esteettisesti annoskokoja noudattaen	laittaa ruokalajit esille siististi ja esteettisesti annoskokoja noudattaen omatoimisesti
Ruoanvalmistuksen jälkitöiden ja työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	puhdistaa työtilat, välineet, koneet ja laitteet sekä järjestää tarvikkeet paikoilleen.	puhdistaa omatoimisesti työtilat, välineet, koneet ja laitteet sekä järjestää tarvikkeet paikoilleen	puhdistaa omatoimisesti työtilat, välineet, koneet ja laitteet sekä järjestää tarvikkeet sujuvasti paikoilleen
		valmistelee ohjeen mukaan seuraavassa vuorossa tarvittavia tuotteita.	valmistelee omatoimisesti seuraavassa vuorossa tarvittavia tuotteita ja välittää tiedot niistä.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Raaka-aineiden valitseminen ja käsitteleminen	tunnistaa, valitsee ja käsittelee ruokalistan annosten raaka-aineita	tunnistaa, valitsee ja käsittelee ruokalistan annosten raaka-aineita omatoimisesti	tunnistaa, valitsee ja käsittelee ruokalistan annosten raaka-aineita sujuvasti vaihtelevissa työtilanteissa
Ruoanvalmistusvälineiden, -koneiden ja -laitteiden käyttö	käyttää ja puhdistaa à la carte -ruokien valmistuksessa tarvittavat koneita, laitteita ja välineitä ohjeen mukaan	käyttää ja puhdistaa à la carte -ruokien valmistuksessa tarvittavat koneet, laitteet ja välineet	käyttää ja puhdistaa omatoimisesti à la carte -ruokien valmistuksessa tarvittavat koneet, laitteet ja välineet
Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	valmistaa à la carte -ruokia toimipaikan koneilla, laitteilla ja välineillä	valmistaa à la carte -ruokia niille soveltuvilla menetelmillä toimipaikan koneilla, laitteilla ja välineillä	valmistaa omatoimisesti à la carte -ruokia niille soveltuvilla menetelmillä toimipaikan koneilla, laitteilla ja välineillä
	valmistaa à la carte -ruokia kannattavasti ja taloudellisesti	valmistaa à la carte -ruokia annoskortin tai ohjeen mukaan kannattavasti ja taloudellisesti ja ottaa huomioon hävikit	valmistaa itsenäisesti à la carte -ruokia annoskortin tai ohjeen mukaan kannattavasti ja taloudellisesti sekä ottaa huomioon hävikit
	valmistaa yksittäisiä tilattuja annoksia.	valmistaa muutamia tilattuja annoksia samanaikaisesti.	valmistaa useita tilattuja annoksia samanaikaisesti ja siirtyy joustavasti tehtävästä toiseen yllättävissäkin tilanteissa.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Liikeidean mukainen toiminta	toimii ohjeistettuna työpaikan liikeidean mukaisesti	toimii työpaikan liikeidean mukaisesti	toimii työpaikan liikeidean mukaisesti
Gastronomisen tiedon hyödyntäminen	tuntee tavallisimpia gastronomisia ruokalajeja ja käyttää gastronomista sanastoa	tuntee gastronomisia ruokalajeja ja käyttää gastronomista sanastoa sujuvasti	tuntee gastronomisia ruokalajeja laajasti ja käyttää gastronomista sanastoa sujuvasti
	on perehtynyt gastronomiaan siten, että toteuttaa ohjattuna yleisimpiä gastronomisia periaatteita annosten suunnittelussa, valmistamisessa ja kokoamisessa	on perehtynyt gastronomiaan siten, että toteuttaa gastronomian yleisimpiä periaatteita annosten suunnittelussa, valmistamisessa ja kokoamisessa	on perehtynyt gastronomiaan siten, että toteuttaa itsenäisesti gastronomian periaatteita annosten suunnittelussa, valmistamisessa ja kokoamisessa
Ruokalajitietouden hyödyntäminen	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään työpaikan à la carte -ruokalajien koostumuksen	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään työpaikan à la carte -ruokalajien koostumuksen sekä raaka-aineiden alkuperän	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään työpaikan à la carte -ruokalajien koostumuksen sekä raaka-aineiden alkuperän

	valmistaa ohjeen mukaan kansallisia tai kansainvälisiä à la carte -ateriakokonaisuuksia	valmistaa omatoimisesti kansallisia tai kansainvälisiä à la carte -ateriakokonaisuuksia	valmistaa itsenäisesti kansallisia tai kansainvälisiä à la carte -ateriakokonaisuuksia
Annosten valmistaminen erityisruokavalioasiak- kaille	muuntaa ja valmistaa ohjeen mukaan annoksia erityisruokavalioasiakkaiden tarpeiden mukaan vastaavista à la carte -annoksista.	muuntaa ja valmistaa omatoimisesti annoksia erityisruokavalioasiakkaiden tarpeiden mukaan vastaavista à la carte -annoksista.	muuntaa ja valmistaa itsenäisesti ja vastuullisesti annoksia erityisruokavalioasiakkaiden tarpeiden mukaan vastaavista à la carte -annoksista.
Ruoka-annosten hinnoitteleminen	laskee opastettuna ruoka-annosten kustannukset ja tavoitekatteen mukaisen myyntihinnan.	laskee ohjeen mukaan ruoka-annosten kustannukset ja tavoitekatteen mukaisen myyntihinnan.	laskee itsenäisesti ruoka-annosten kustannukset ja tavoitekatteen mukaisen myyntihinnan.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan ohjeen mukaan	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan joustavasti
	arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta	arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ruokaravintolan työtehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä tarjoiluhenkilöstön kanssa ruokaravintolan työtehtävissä	toimii aktiivisesti ja myönteisesti työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä tarjoiluhenkilöstön kanssa ruokaravintolan työtehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ylläpitää vastuullisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä
Ammattietiikka	huolehtii ohjattuna asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta ruokalajeja valmistaessaan	huolehtii ohjeen mukaan asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta ruokalajeja valmistaessaan	huolehtii itsenäisesti asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta ruokalajeja valmistaessaan
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita ja toimii hienotunteisesti.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.1 À la carte -ruoanvalmistus

4.5.1.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ruokaravintolan ruoanvalmistuksen työtehtävissä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Hän esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille ruokalistan mukaisia à la carte -annoksia annoskorttia käyttäen. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta gastronomisen tiedon hyödyntäminen, ruokalajitietouden hyödyntäminen ja annosten valmistaminen erityisruokavalioksi asiakkaille elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **À la carte -ruoanvalmistus** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarviointista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisuapuyntömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.2 À la carte - tarjoilu

- laajuus (10ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - suunnittelee päivittäiset työtehtävänsä ja töiden aikataulutuksen - varustaa ja kunnostaa asiakas- ja työtiloja - vastaanottaa ja palvelee à la carte -ravintolan asiakkaita - esittelee, suosittelee ja myy ruoka-annoksia ja ateriakokonaisuuksia sekä ruokailutapahtumiin sopivia juomia - tarjoilee ruokia ja juomia asianmukaisin tavoin - tarjoilee à la carte -ruokalajeista asiakkaiden erityisruokavalioiden mukaisia annoksia - käyttää gastronomista sanastoa - hyödyntää alakohontaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - osallistuu saliruoanvalmistukseen - rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita - päättää palvelutapahtumat ja varmistaa asiakastyytyväisyyden - tekee tarjoilijatilityksen - siistii asiakas- ja työtiloja - työskentelee yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa. <p>Moduuli 8 Opintojakso 1 A la carte -tarjoilun perusteet 5 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - käytöstavat ja etiketti - myyntityö, lisämyynti, esittely ja asiakaspalaute - tarjoilutekniikat ja saliruoanvalmistus - ruokalaji- ja juomatuntemus tavallisimmille erityisruokavalioiden asiakkaille - tarjoilu alkoholilainsäädäntöä noudattaen - gastronomisen sanaston tuntemus - tarjoilijatilitys 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portfolio/oppimispäiväkirja - palautekeskustelu S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la carte -ravintola, jossa A-oikeudet ja viinilista <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opiskelija toimii työvuoroissa ruokaravintolan - asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä yhteistyössä henkilöstön kanssa <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimapaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opetuskeittiö - harjoitusravintolat - baarityöluokka - vierailut - työssäoppimisympäristö - tutkinnonosan voi suorittaa myös ulkomailla <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - harjoitustehtävät ja projektit - esittelyt ja esitykset - verkko-opetus - oppimispäiväkirja <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan määrittelemä oppimateriaali

<p>Opintojakso 2 Ruokaravintolan asiakaspalvelussa työskentely TOP</p> <ul style="list-style-type: none">- työvuorotehtävät ja niiden suunnittelu- a la carte -ruokien ja juomien tarjoilu, myynnin rekisteröinti ja tarjoilijan tilitys- kotimaisten ja ulkomaisten asiakkaiden palvelu- anniskelulainsäädännön- ja määräysten noudattaminen- omavalvonnasta, turvallisuudesta ja ammattietiikasta huolehtiminen	<p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none">- Oppimispäiväkirja/portfolio- Verkkokeskustelut ja -tehtävät- Palautekeskustelu, arviointi S/K		
---	--	--	--

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.2 À la carte -tarjoilu

4.5.2.1 À la carte -tarjoilu, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	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 työvuoronsa tehtävät ottaen huomioon arvioidun asiakasmäärän ja tilausmääräykset	suunnittelee työvuoronsa tehtävät ottaen huomioon arvioidun asiakasmäärän, tilausmääräykset ja keittiön ohjeet	suunnittelee työvuoronsa tehtävät ottaen huomioon arvioidun asiakasmäärän, tilausmääräykset ja keittiön ohjeet ja ennakoii muutostilanteet
	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja varausten mukaisesti	kunnostaa asiakas- ja työtiloja tilanteen ja varausten mukaisesti	kunnostaa asiakas- ja työtiloja omatoimisesti tilanteen ja varausten mukaisesti
À la carte -ruokien ja juomien myynti ja tarjoilu	ottaa asiakkaat vastaan ystävällisesti ja yrityksen palvelumallin mukaisesti	ottaa asiakkaat vastaan ystävällisesti ja yrityksen palvelumallin mukaisesti	ottaa asiakkaat vastaan ystävällisesti, yrityksen palvelumallin ja tilanteen mukaan
	esittelee, suosittelee ja myy ruokia ja juomia	esittelee, suosittelee ja myy ruokia ja juomia sekä tekee lisämyyntiä ohjeen mukaan	esittelee, suosittelee ja myy ruokia ja juomia sekä tekee lisämyyntiä omatoimisesti
	rekisteröi myynnin ja laskuttaa asiakkaita, mutta tarvitsee välillä ohjausta	rekisteröi myynnin ja laskuttaa asiakkaita ohjeen mukaan	rekisteröi myynnin ja laskuttaa asiakkaita itsenäisesti työpäivän toimintaohjeen mukaan
	osallistuu tarjoilijatilityksen tekemiseen	tekee ohjeen mukaan tarjoilijatilityksen	tekee ohjeen mukaan itsenäisesti tarjoilijatilityksen
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja
Asiakastytyväisyyden varmistaminen	hankkii ohjeen mukaan palautetta palveluista ja tuotteista ravintolan palvelumallin mukaisesti	hankkii palautetta palveluista ja tuotteista ravintolan palvelumallin mukaisesti sekä välittää palautteen eteenpäin	varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen eteenpäin
	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien hoitaminen	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle ravintolan toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle ravintolan toimintatavan mukaisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
À la carte -ruokien ja juomien tarjoilutapojen ja -välineiden käyttö	käsittelee astioita hygieenisesti ja huolellisesti	käsittelee astioita hygieenisesti ja huolellisesti	käsittelee astioita hygieenisesti ja huolellisesti
	tarjoilee ruokia ja juomia ja ottaa huomioon niiden esille laittotavat	tarjoilee ruokia ja juomia ja ottaa huomioon niiden taroituksenmukaiset esille laittotavat	tarjoilee itsenäisesti ruokia ja juomia ja ottaa huomioon niiden tarkoituksenmukaiset esille laittotavat
	valitsee tarjoilutapoihin sopivia välineitä	valitsee tarjoilutapoihin sopivat välineet	valitsee itsenäisesti tarjoilutapoihin sopivat välineet
	tarjoilee ruoka- ja juomatuotteita sopivin tarjoilutavoin	tarjoilee ruoka- ja juomatuotteita ja niiden yhdistelmiä sopivin tarjoilutavoin	tarjoilee ruoka- ja juomatuotteita ja niiden yhdistelmiä sujuvasti ja sopivin tarjoilutavoin
	käyttää tarjotinta	käyttää tarjotinta tilanteeseen sopivassa yhteydessä	käyttää tarjotinta tilanteeseen sopivassa yhteydessä
	tarjoilee lautasannoksia soveltuvilla kantotavoilla ja annostelee tai nostelee ruokia ohjattuna	tarjoilee lautasannoksia soveltuvilla kantotavoilla ja annostelee tai nostelee ruokia ohjeen mukaan	tarjoilee lautasannoksia sujuvasti tilanteen mukaan ja annostelee tai nostelee ruokia
	osallistuu saliruoanvalmistukseen toisen apuna	tekee ohjeen mukaan saliruoanvalmistukseen liittyviä tehtäviä	tekee saliruoanvalmistuksen osana tarjoilijan tehtäviä
Myynnin rekisteröiminen ja tilityksen tekeminen	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla
	tekee tarjoilijatilityksen, mutta tarvitsee välillä ohjausta.	tekee tarjoilijatilityksen ohjeen mukaan.	tekee tarjoilijatilityksen itsenäisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	on perehtynyt juomatuotteiden käyttösuosituksiin, valmistusmenetelmiin ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy kertomaan ohjeen mukaan asiakkaille tuotevalikoimiin kuuluvista ruoka- ja juomatuotteista ja niiden alkuperästä	on perehtynyt juomatuotteiden käyttösuosituksiin, valmistusmenetelmiin ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy kertomaan asiakkaille omatoimisesti tuotevalikoimiin kuuluvista ruoka- ja juomatuotteista ja niiden alkuperästä	on perehtynyt juomatuotteiden käyttösuosituksiin, valmistusmenetelmiin ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy kertomaan sujuvasti ja luontevasti asiakkaille tuotevalikoimiin kuuluvista ruoka- ja juomatuotteista ja niiden alkuperästä
	suosittelee ruokiin sopivia juomia	suosittelee ruokiin ja tilanteisiin sopivia juomia	suosittelee ruokiin ja tilanteisiin sopivia juomia itsenäisesti
	kertoo ravintolan ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioida noudattaville asiakkaille	kertoo ravintolan ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta erityisruokavalioida noudattaville asiakkaille	kertoo ravintolan ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta sekä suosittelee soveltuvia tuoteyhdistelmiä asiakkaille
Gastronomisen sanaston käyttö	on perehtynyt gastronomiaan ja tulkitsee opastettuna à la carte -ruokalistan gastronomisia termejä ja ruokalajien nimiä asiakkaille	on perehtynyt gastronomiaan ja tulkitsee ohjeen mukaan à la carte -ruokalistan gastronomisia termejä ja ruokalajien nimiä asiakkaille	on perehtynyt gastronomiaan ja tulkitsee à la carte -ruokalistan gastronomisia termejä ja ruokalajien nimiä asiakkaille

Ruokalajitietouden hyödyntäminen	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään asiakkaille työpaikan à la carte -ruokalajeja	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään asiakkaille työpaikan à la carte -ruokalajeja sekä raaka-aineiden alkuperän	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään omatoimisesti asiakkaille työpaikan à la carte -ruokalajeja sekä raaka-aineiden alkuperän
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisinä	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 ruotsinkielisinä	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 muunkielisinä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	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 palvelutilanteesta 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
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Palveluetiketin mukainen toiminta	työskentelee ohjeiden mukaisesti.	työskentelee ohjeiden ja palveluetiketin mukaisesti.	työskentelee toimintaohjeen ja palveluetiketin mukaisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan ohjeen mukaan	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan joustavasti
	arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta	arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ravintolan työtehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa ravintolan työtehtävissä	toimii aktiivisesti työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa ravintolan työtehtävissä

Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
	ottaa oman työn suunnittelussa huomioon turvallisuus- ja terveystieteelliset kohdat sekä ylläpitää työympäristön turvallisuutta	ottaa oman työn suunnittelussa huomioon turvallisuus- ja terveystieteelliset kohdat sekä ylläpitää työympäristön turvallisuutta	ottaa oman työn suunnittelussa itsenäisesti huomioon turvallisuus- ja terveystieteelliset kohdat sekä osaa soveltaa oppimaansa ylläpitävissäkin tilanteissa
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.2 À la carte -tarjoilu

4.5.2.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ruokaravintolan asiakaspalvelu- ja alkoholin anniskelutehtävissä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Hän esittelee, suosittelee, myy ja tarjoilee ravintolan à la carte -ruokia ja juomia, rekisteröi ja laskuttaa myyntiä sekä tekee tarjoilijan tilityksen. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta tuotetun hyödyntäminen, gastronomisen sanaston käyttö, ruokalajitietouden hyödyntäminen, anniskelussa toimiminen ja alakohtainen kielitaidon hallinta (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **À la carte -tarjoilu** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnön menettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.3 Juomien myynti ja tarjoilu

- laajuus (10 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - varustaa ja kunnostaa myynti-, työ- ja asiakastiloja - suosittelee, myy ja tarjoilee juomatuotteita ja muita tuotteita - toimii asiakaspalvelussa - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia - tarjoilee alkoholijuomia anniskelumääräyksiä noudattaen - rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita - tekee vuorotilityksen ja muut vuoronvaihtoon liittyvät työt - siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä - työskentelee yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. <p>Moduuli 9 Kokin koulutusohjelman anniskeluosaaminen ja anniskeluravintolan vastaavan hoitajan pätevyys voidaan saavuttaa Juomien myynti ja tarjoilu tutkinnonosalla. Tällöin tutkinnon osaan tulee sisältyä anniskeluosaamisen lisäksi vähintään yhden kuukauden ajan työssäoppimista anniskelutehtävissä. (Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto 4.5.12.2, sivu 117)</p> <p>Opintojakso 1 Alkoholijuomien tuntemus ja lainsäädäntö 5 ov Alkoholijuomien tuntemus ja juomasekoitusten valmistus Anniskelumääräykset</p> <p>Opintojakso 2, TOP 5 ov Anniskeluravintolassa työskentely</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelee kotimaisia ja ulkomaisia asiakkaita ja tarjoilee alkoholijuomia anniskelumääräyksiä noudattaen - työskentelee työpaikan muun henkilöstön kanssa yhteistyössä laskuttaen asiakasta, rekisteröiden myyntiä ja tehden vuoronvaihtoon liittyvät tilitykset ja tehtävät 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <p>Alkoholilainsäädännön hyväksytty suoritus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palautekeskustelu S/K <p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkkokeskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A-oikeuksin varustettu ravintola <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anniskeluravintolan tarjoilutehtävissä toimiminen anniskelumääräyksiä noudattaen <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimapaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppilaitoksen baarityöluokat - Työssäoppimispaikat <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontaktiopetus ja harjoitustyöt ja tehtävät - caset - draama <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alkoholilainsäädäntö - opettajan osoittama muu materiaali

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.3 Juomien myynti ja tarjoilu

4.5.3.1 Juomien myynti ja tarjoilu, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	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
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti	suunnittelee ja aikatauluttaa itsenäisesti työvuoronsa työtehtäviä
	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti toisen apuna	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti	kunnostaa ja varustaa omatoimisesti asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti
Juomien tarjoilu ja myynti	huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy yrityksen palvelumallin mukaisesti	huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy yrityksen palvelumallin mukaisesti ja toimii asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa	huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä yrityksen palvelumallin mukaisesti ja huolehtii heidän viihtyisyydestään koko palveluprosessin ajan
	esittelee ja myy juomia ja muita tuotteita	esittelee, suosittelee ja myy juomia ja muita tuotteita	esittelee, suosittelee ja myy juomia ja muita tuotteita itsenäisesti ja pyrkii lisäämään myyntiä
	rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja osallistuu tarjoilijatilityksen tekemiseen ohjattuna	rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja tekee tarjoilijatilityksen ohjeen mukaan	rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja tekee tarjoilijatilityksen itsenäisesti ja huolellisesti
Juomasekoitusten valmistaminen	valmistaa ohjattuna myydyimpiä juomasekoituksia	valmistaa ohjeen mukaan myydyimpiä juomasekoituksia	valmistaa ohjeen mukaan ja joutuisasti myydyimpiä juomasekoituksia
Asiakas- ja henkilöstöturvallinen työtapa	työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti	työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti	työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti
			ennakoi turvallisuusriskit ja tiedottaa niistä yrityksen käytännön mukaisesti
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	hankkii palautetta palveluista ja tuotteista ohjeen mukaan	hankkii palautetta palveluista ja tuotteista sekä välittää palautteen eteenpäin	hankkii palautetta palveluista ja tuotteista itsenäisesti sekä välittää palautteen eteenpäin
	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	siistii ja järjestää asiakas-, työ- ja myyntitiloja	siistii ja järjestää asiakas-, työ- ja myyntitiloja omatoimisesti	siistii ja järjestää itsenäisesti ja tehokkaasti asiakas-, työ- ja myyntitiloja
	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle yrityksen toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle yrityksen toimintatavan mukaisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Juomien säilytys, valmistaminen ja tarjoilu	huolehtii ohjeen mukaisesti juomien säilytyksestä	huolehtii omatoimisesti juomien säilytyksestä	huolehtii itsenäisesti juomien säilytyksestä
	tarjoilee juomat ohjeen mukaan oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa	tarjoilee juomat oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa	tarjoilee juomat omatoimisesti oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa
	valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia ohjattuna	valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia ohjeen mukaan niille soveltuvien menetelmin	valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia itsenäisesti niille soveltuvien menetelmin
Välineiden ja laitteiden käyttö ja puhdistus	käyttää ohjeen mukaan juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa niitä.	käyttää omatoimisesti juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa niitä.	käyttää itsenäisesti juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa ne työn lomassa.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	esittelee myydyimpien tuotteiden käyttötapoja ja hintoja	esittelee myydyimpien tuotteiden käyttötapoja, hintoja ja valmistusmenetelmiä	esittelee monipuolisesti ja asiantuntevasti tuotteiden käyttötapoja, hintoja ja valmistusmenetelmiä
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 palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	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 palvelutilanteesta 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.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan ohjeen mukaan	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan joustavasti
	arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta	arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä	toimii aktiivisesti työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	huolehtii työympäristön turvallisuudesta	huolehtii työympäristön turvallisuudesta ja ylläpitää sitä	huolehtii vastuullisesti työympäristön turvallisuudesta
		tunnistaa oman roolinsa turvallisuuden ylläpitämisessä	tunnistaa oman roolinsa turvallisuuden ylläpitämisessä
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita
	lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.	lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.	lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.3 Juomien myynti ja tarjoilu

4.5.3.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

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 vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **juomien myynti ja tarjoilu** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisuapuyntömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.4 Kahvilapalvelut

- laajuus (10 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostaa asiakas- ja työtiloja - valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita ja huolehtii niiden laadusta - käyttää ja puhdistaa kahvilan koneita ja laitteita - suosittelee, myy ja tarjoilee kahvilan ruoka- ja juomatuotteita - rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita - toimii asiakaspalvelussa - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa - varmistaa asiakastyytyvyyden. <p>Moduuli 10</p> <p>Opintojakso 1 Kahvilapalvelun perusteet 2 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vitriinituotetuntemus - kahvinvalmistuslaitteet - erityisruokavaliotietous <p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen 8 ov Kahvilan tuotteiden valmistus, esille laitto ja asiakaspalvelu Asiakas- ja työtilojen kunnosta ja viihtyisyydestä huolehtiminen</p>	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkkokeskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikka - kahvilaympäristö <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija toimii kahvilan työtehtävissä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opetuskeittiöt, oppilaitoksen kahvilat ja baarityöluokat, - työssäoppimispaikat - työssäoppimisen voi suorittaa myös ulkomailla <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opastus laitetuntemukseen - vitriinituotteiden valmistus - verkko-opetus - tutustumiskäynnit <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan määrittelemä materiaali

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.4 Kahvilapalvelut

4.5.4.1 Kahvilapalvelut, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	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 ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti
Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen	kunnostaa toisen apuna kahvilan asiakas- ja työtiloja	kunnostaa ohjeen mukaan kahvilan asiakas- ja työtiloja toimintojen mukaan	kunnostaa omatoimisesti kahvilan asiakas- ja työtiloja tilanteiden mukaisesti
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja toisen apuna	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ohjeen mukaan	siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja
Kahvilatuotteiden valmistus ja asiakkaiden palveleminen	valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita ohjeiden mukaan	valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita omatoimisesti	valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita liikeidean mukaisesti itsenäisesti
	huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja uskaltaa kommunikoida heidän kanssaan palvelutilanteessa	huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palveluhenkisesti	huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä ja huolehtii heidän viihtyisyydestään koko palveluprosessin ajan
	suosittelee ja myy kahvilan tuotteita	suosittelee ja myy kahvilan tuotteita omatoimisesti	suosittelee ja myy kahvilan tuotteita ja pyrkii lisäämään myyntiä
	kiittää asiakkaita ja hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista	kiittää asiakkaita ja hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista sekä välittää palautteen esimiehille	kiittää asiakkaita ja varmistaa omatoimisesti asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan toimintatavan mukaisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Kahvilatuotteiden valmistus ja esillelaittaminen	valmistaa kahvilan tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen	valmistaa kahvilan tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen	valmistaa itsenäisesti kahvilan tuotteita ohjeen mukaan toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen
	valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista toisen apuna	valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista ohjeen mukaan	valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista omatoimisesti
	varustaa vitriinin tai palvelulinjaston	varustaa vitriinin tai palvelulinjaston	varustaa itsenäisesti vitriinin tai palvelulinjaston
	pitää huolta myytävien tuotteiden riittävydestä	pitää ohjeiden mukaan huolta myytävien tuotteiden riittävydestä ja laadusta	pitää omatoimisesti huolta myytävien tuotteiden riittävydestä ja laadusta
Kassajärjestelmän ja kahvilalaitteiden käyttö	käyttää ohjattuna toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee tavallisimpia maksuvälineitä turvallisesti	käyttää sujuvasti toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee tavallisimpia maksuvälineitä turvallisesti	hallitsee kassatyöskentelyn eri toiminnot myös kiireessä ja käsittelee eri maksuvälineitä itsenäisesti sekä toimii kassatyössä vastuullisesti
	täyttää tarvittaessa automaatteja ohjeen mukaan	täyttää tarvittaessa automaatteja	täyttää tarvittaessa automaatteja osaa ennakoida tarpeen
	puhdistaa toimipaikan koneita tai laitteita.	puhdistaa toimipaikan koneet tai laitteet omatoimisesti.	huolehtii toimipaikan koneiden tai laitteiden puhtaudesta omatoimisesti ja puhdistaa ne tarpeen mukaan.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	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 hinnoittelu	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 hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	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 palvelutilanteesta 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.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä, ja pystyy uusissa tilanteissa toimimaan annetun ohjeen mukaan	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa toimimaan joustavasti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä	toimii aktiivisesti ja positiivisesti työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.4 Kahvilapalvelut

4.5.4.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

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 tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan 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.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamisista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **kahvilapalvelut** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyyntömenetely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.5 Kokouspalvelut

- laajuus (10 ov)

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostaa ja varustaa kokous-, asiakas- ja työtilat - toimii kokouspalvelun tehtävissä - varmistaa kokousvälineiden toimivuuden ja opastaa tarvittaessa asiakkaita niiden käytössä - vastaanottaa kokousasiakkaita, opastaa ja neuvoo kokouspalvelujen käytössä - hoitaa kokouksen tarjoulutehtävät - tekee yhteistyötä muun tarvittavan henkilöstön kanssa - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä - varmistaa asiakastyytyväisyyden. <p>Moduuli 11 Opintojakso 1 Kokouspalvelutoiminnot 5 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - kokoustilojen laitteisto - tilausmääräysten mukaiset tarjoilut - liikekirjeenvaihto <p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen 5 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - työskentely yrityksessä, jossa kokouspalvelutoimintaa 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Harjoitustehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkkokeskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikka, jossa kokouspalvelutoimintaa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kokouspalvelutehtävissä toimiminen yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimipaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppilaitoksen teoria- ja harjoitusluokat - oppilaitoksen opetusravintolat ja kokouksilat - mahdollisesti opetushotelli - työssäoppimispaikat, joissa kokouspalvelua <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontaktiopetus ja ohjaus - työskentely harjoitusluokissa, opetusravintolassa kokouspalveluissa - verkko-opetus ja ohjaus - tutustumiskäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rautiainen, Siiskonen: - Kokous- ja kongressipalvelut - verkkomateriaali, hotellivarausjärjestelmät - opettajan osoittama muu materiaali

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.5 Kokouspalvelut

4.5.5.1 Kokouspalvelut, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	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 ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä oma-toimisesti
Kokouspalveluissa toimiminen	perehtyy opastettuna tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin	perehtyy ohjeen mukaan tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin	perehtyy omatoimisesti tilausmääräyksiin, tilaisuutta koskeviin ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin
	kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden opastettuna	kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden ohjeen mukaan	kunnostaa ja varustaa kokoustilat ja testaa kokousvälineiden toimivuuden pääosin itsenäisesti asiakkaan toiveet huomioiden
	vastaanottaa kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden käytössä	vastaanottaa kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden ja palveluiden käytössä	vastaanottaa itsenäisesti kokouspalveluiden tilaajan ja opastaa tarvittaessa kokousvälineiden ja palveluiden käytössä
	vastaan ottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa kysyttäessä kokouspalvelujen käytössä	vastaan ottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa heitä tarvittaessa kokouspalvelujen käytössä	vastaan ottaa kokousasiakkaat ystävällisesti ja opastaa aktiivisesti heitä kokouspalvelujen käytössä
	tarjoilee kokousjuomia ja -ruokia	tarjoilee omatoimisesti kokousjuomia ja -ruokia	tarjoilee sujuvasti ja itsenäisesti kokousjuomia ja -ruokia
	siistii ja järjestää asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen toisen apuna	siistii ja järjestää ohjeen mukaan asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen	siistii ja järjestää omatoimisesti ohjeen mukaan asiakas- ja kokoustilat kokouspalvelujen aikana ja kokouksen jälkeen
	hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta kokouspalveluista	hankkii asiakkailta palautetta kokouspalveluista	varmistaa asiakkailta tyytyväisyyden kokouspalveluihin ja välittää palautteen eteenpäin
	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen

Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	järjestää opastettuna kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon	järjestää ohjeen mukaan kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon	järjestää itsenäisesti kokoustilan kalusteet tilaisuuden jälkeen tarvittavaan muotoon
	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Kokousvälineiden ja laitteiden käyttö	tarkistaa tavanomaisten kokouksissa tarvittavien kokousvälineiden ja laitteiden toimivuuden, mutta tarvitsee ohjausta	tarkistaa tavanomaisten kokouksissa tarvittavien kokousvälineiden ja laitteiden toimivuuden toistuvissa työtilanteissa	tarkistaa tavanomaisten kokouksissa tarvittavien kokousvälineiden ja laitteiden toimivuuden omatoimisesti
Tilausmääräyksen mukainen toiminta	varmistaa tilausmääräyksen sisällön ja tilattujen palveluiden yksityiskohdat opastettuna	varmistaa tarvittaessa tilausmääräyksen sisällön ja tilattujen palveluiden yksityiskohdat asiakkaan kanssa	varmistaa tarvittaessa tilausmääräyksen sisällön ja tilattujen palveluiden yksityiskohdat asiakkaan kanssa
Kokoustarjoilun hoitaminen	kattaa toisen apuna kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti	kattaa ohjeen mukaan kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti	kattaa omatoimisesti kokoustarjoilut sekä hoitaa tarjoilut kokousaikataulun mukaisesti
	tiedottaa opastettuna poikkeamista tai muutoksista.	tiedottaa ohjeen mukaan poikkeamista tai muutoksista.	tiedottaa omatoimisesti poikkeamista tai muutoksista.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
		Opiskelija	
Kokoustilan varustaminen ja tilauksen tarkistaminen	järjestää toisen apuna tilaisuuteen sopivan pöytämuodon tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteen siten, että pystyy kertomaan ohjattuna asiakkaalle hänen tilaamansa tuotteen sisällön	järjestää ohjeen mukaan tilaisuuteen sopivan pöytämuodon tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteen siten, että pystyy kertomaan ohjeen mukaan asiakkaalle hänen tilaamansa tuotteen sisällön	järjestää omatoimisesti tilaisuuteen sopivan pöytämuodon tuntee yrityksen kokouspalvelutuotteet monipuolisesti siten, että pystyy kertomaan asiakkaalle tilaamansa tuotteen sisällön ja ehdottaa tarvittaessa muutoksia tai lisämyyntiä
Kokouspalveluprosessin hoitaminen aikataulun mukaan	toimii opastettuna kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan	toimii kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan ja ymmärtää oman toiminnan merkityksen tilaisuuden onnistumisessa	toimii kokouspalveluprosessin aikataulun mukaan ja ymmärtää oman toiminnan merkityksen tilaisuuden onnistumisessa sekä ennakoii tilaisuuden kulua
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla 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 palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	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 palvelutilanteesta 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
Turvallisuusohjeiden tunteminen	opastaa ohjeen mukaan kokouspaikan turvallisuuteen liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet.	opastaa kokouspaikan turvallisuuteen liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet.	opastaa kokouspaikan turvallisuuteen liittyvissä toimintaohjeiden noudattamisessa ja neuvoo hätäpoistumistiet.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja oman toiminnan kehittäminen	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella omaloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii avustavana työntekijänä työryhmän jäsenenä majoitus- tai ravitsemisliikkeen kokouspalvelutehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä majoitus- tai ravitsemisliikkeen kokouspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä majoitus- tai ravitsemisliikkeen kokouspalvelutehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
Ammattietiikka	noudattaa yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.5 Kokouspalvelut

4.5.5.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus- tai ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan kokouspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa kokous- ja työtiloja, varmistaa kokousvälineiden toimivuuden, kattaa ja tarjoilee tilausmääräyksen mukaisesti kokousruokia ja -juomia. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta kokoustilan varustaminen ja tilauksen tarkistaminen, kokouspalveluprosessin hoitaminen aikataulun mukaan ja alakohtainen kielitaidon hallinta (alakohtainen kielitaito osoitetaan kielitaustan mukaisesti)
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **kokouspalvelut** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenetely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.6 Majoitusliikkeen varaustoiminnot 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostaa asiakas- ja työtiloja - valmistautuu myyntiin seuraamalla varaustilannetta - toimii asiakaspalvelussa - hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - esittelee ja myy hotellin tuotteita ja palveluja - käyttää varausjärjestelmän eri toimintoja ja kirjaa varauksia - tiedottaa varauksista majoitusliikkeen muille osastoille - käyttää kanta -asiakasrekisteriä myynnin apuna - tekee yhteistyötä matkailualan jälleenmyyjien ja muiden sidosryhmien kanssa - osallistuu viestinnän ja markkinoinnin toimenpiteisiin - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa - varmistaa asiakastyytyvyyden <p>Moduuli 12</p> <p>Opintojakso 1 Majoitusliikkeen varaustoiminto 5 ov Majoitusliikkeen palveluprosessin vaiheet; tuotteiden esittely ja myynti ja yhteistyö matkailuyritysten kanssa Kotimaisten ja ulkomaisten asiakkaiden asiakaspalvelu Markkinointiviestintä</p> <p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen 5 ov Majoitusliikkeessä työskentely</p>	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - hotellivarausjärjestelmätehtävät - harjoitustehtävät - palautekeskustelu ja arviointi S/K <p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkkokeskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikka, jossa on varausjärjestelmä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Majoitusliikkeen myynti- ja varaustoiminnan asiakaspalvelun työtehtävissä toimiminen <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppilaitoksen teoria- ja harjoitusluokat - mahdollisesti opetushotelli - työssäoppimispaikat, joissa kokouspalvelua - verkkoympäristö <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontaktiopetus ja ohjaus harjoitustyöluokassa - verkko-opetus ja ohjaus - tutustumiskäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brännare, Kairamo, Kulusjärvi, Matero: Majoitus- ja matkailupalvelu, WSOY - verkkomateriaali, hotellivarausjärjestelmät - opettajan osoittama muu materiaali

4

.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.6 Majoitusliikkeen varaustoiminnot

4.5.6.1 Majoitusliikkeen varaustoiminnot, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	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	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti ja tarkoituksenmukaisesti
	valmistautuu myyntiin seuraamalla varaustilannetta ohjeen mukaan	valmistautuu myyntiin seuraamalla varaustilannetta	valmistautuu myyntiin seuraamalla säännöllisesti varaustilannetta
Myyntitehtävissä toimiminen	löytää järjestelmästä tavallisiin myyntitapahtumiin liittyvät palvelupaketit ja hinnat	löytää järjestelmästä myyntitapahtumiin liittyvät palvelupaketit ja hinnat	löytää itsenäisesti myyntitapahtumiin liittyvät palvelupaketit ja hinnat
	esittelee pyydettyä tuotetta ja palveluja asiakkaille	esittelee vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja asiakkaille omatoimisesti	esittelee ja markkinoi asiakaslähtöisesti vaihtoehtoisia tuotteita ja palveluja
	myy ohjeen mukaan tavallisia palvelupaketteja varaustilanteen mukaan	myy tavallisimpia palvelupaketteja varaustilanteen mukaan ja selvittää tilauksen yksityiskohtia	myy lähes itsenäisesti palvelukokonaisuuksia huomioiden varaustilanteen ja päivän sujumuuden sekä asiakkaan että yrityksen kannalta
	informoi tarvittaessa asiakasta tilaus- ja peruutusehdoista siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja	informoi tarvittaessa asiakasta tilaus- ja peruutusehdoista siistiä ja järjestää asiakas- ja työtiloja	informoi tarvittaessa asiakasta tilaus- ja peruutusehdoista siistiä ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja
	tekee tarvittaessa tilausmääräyksiä ja tiedottaa ohjeen mukaan muuta henkilöstöä varauksista	tekee tarvittaessa tilausmääräyksiä ja tiedottaa muuta henkilöstöä varauksista	tekee tarvittaessa tilausmääräyksiä ja tiedottaa omatoimisesti muuta henkilöstöä varauksista
Markkinointiviestinnän toimenpiteisiin osallistuminen	osallistuu ohjeen mukaan majoitusliikkeen markkinointiviestinnän tehtäviin	osallistuu majoitusliikkeen markkinointiviestinnän tehtäviin	osallistuu aktiivisesti majoitusliikkeen markkinointiviestinnän tehtäviin
	hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista	hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista sekä välittää palautteen esimiehille	varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen

Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien hoitaminen	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.
--	--	---	---

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Varausjärjestelmän käyttäminen	kirjaa ohjeen mukaan varaustiedot järjestelmään ja muuttaa niitä ohjattuna	kirjaa varaustiedot järjestelmään ja muuttaa niitä ohjeen mukaan	kirjaa pääosin itsenäisesti varaustiedot järjestelmään, etsii varaukset ja tekee niihin tarvittavat muutokset
	etsii järjestelmästä tavallimmat myytävät tuotteet, valmiit palvelupaketit ja niiden hinnat	etsii järjestelmästä erilaiset tuotteet, palvelupaketit ja niiden hinnat	etsii järjestelmästä erilaiset tuotteet, palvelupaketit ja niiden hinnat sekä osaa yhdistellä niitä asiakkaan toivomusten mukaisesti
Kanta-asiakasrekisterin käyttäminen	käyttää ohjattuna kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna.	käyttää ohjeen mukaan kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna.	käyttää lähes itsenäisesti kanta-asiakasrekisteriä myynnin apuna.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Tuotteiden ja palvelujen esitteleminen	esittelee asiakkaille tavallisia majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja	esittelee asiakkaille monipuolisesti majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja	esittelee monipuolisesti ja suosittelee asiakkaille majoitusliikkeen tuotteita ja palveluja
	kertoo tarvittaessa tavallisten tuotteiden ja palveluiden hinnat ja sen mitkä asiat vaikuttavat niiden muodostumiseen	kertoo tarvittaessa tuotteiden ja palveluiden hinnat ja sen mitkä asiat vaikuttavat niiden muodostumiseen	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 palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	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 palvelutilanteesta 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

Yhteistyöverkostossa toimiminen	tuntee alueen matkailualan jälleenmyyjiä ja muita sidosryhmiä, joiden kanssa tekee yhteistyötä ja esittelee heidän tarjoamiaan palveluita asiakkaille opastettuna.	tuntee alueen matkailualan jälleenmyyjiä ja muita sidosryhmiä, joiden kanssa tekee yhteistyötä ja esittelee heidän tarjoamiaan palveluita asiakkaille ohjeen mukaan.	tuntee alueen matkailualan jälleenmyyjiä ja muita sidosryhmiä, joiden kanssa tekee yhteistyötä ja esittelee heidän tarjoamiaan palveluita asiakkaille omatoimisesti.
---------------------------------	--	--	--

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä ja arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja arvioi työnsä onnistumista sekä perustelee arviotaan
	arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta	ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ja tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ja tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ja tiedottaa muutoksista muille työntekijöille ja osastoille
			edesauttaa omalla toiminnallaan palvelukokonaisuuden onnistumisesta
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä
Ammattietiikka	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.6 Majoitusliikkeen varaustoiminnot

4.5.6.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

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 vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **majoitusliikkeen varaustoiminnot** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.7 Palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - tekee tilauksia tuotantokeittiöön - vastaanottaa ruoka-aineita, ruokia ja tarvikkeita - kuumentaa tai valmistaa tarvittaessa ruokia tai lisäkkeitä - neuvoo ja ohjaa tarvittaessa asiakkaiden ravitsemuskäyttäytymistä ja tapakulttuuria - laittaa ruoat esille - toimii asiakaspalvelussa - siisti ja järjestää toimintaympäristön - tekee astiahuollon tehtävät - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa - varmistaa asiakastyytyväisyyden. <p>Moduuli 13 Opintojakso 1, 2 ov Tilausten teko tuotantokeittiöön, ruokien, ruoka-aineiden ja tarvikkeiden vastaanottoiminnot Ruokien valmistus ja /tai kuumennus Astiahuollon ja omavalvonnan tehtävät</p> <p>Opintojakso 2, 8 ov Työskentely palvelu- tai jakelukeittiön työtehtävissä</p> <ul style="list-style-type: none"> - ruokien ja ruoka-aineiden vastaanotto, kuumentaminen, esille laitto ja asiakaspalvelu - tarvittaessa asiakkaiden ravitsemuskäyttäytymisen ja tapakulttuurin ohjaus - astiahuollon ja omavalvonnan tehtävät 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppimispäiväkirja ja omavalvonta-tehtävät - palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Opintojakso 2</p> <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkkokeskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - palvelu tai jakelukeittiöt <p>Näytön toteutus:</p> <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppipaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opetuskeittiö - oppilaitoksen opiskelijaravintolat - työelämä <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontaktiopetus ja ohjaus - tutustumiskäynnit eri tyyppisiin palvelu- ja jakelukeittiöihin ja niiden toimintamalleihin - verkko-opetus - oppimistehtävät <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan määrittelemä materiaali - Aromi ammattiohjelma

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.7 Palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot

4.5.7.1 Palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	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 huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	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 ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti
Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen	kunnostaa tilat ohjeen mukaan	kunnostaa tilat omatoimisesti	kunnostaa tilat asiakkaiden tarpeet huomioiden omatoimisesti
	järjestää tuotteet ja välineet niille kuuluville paikoille	järjestää tuotteet ja välineet niille kuuluville paikoille asianmukaisesti	järjestää tuotteet ja välineet niille kuuluville paikoille asianmukaisesti ja huolehtii niiden riittävydestä
	tekee ruokatilauksen ohjeen mukaan	tekee ruokatilauksen omatoimisesti	tekee ruokatilauksen omatoimisesti ja asiakastilanteen mukaisesti
Ruokapalvelun hoitaminen	vastaanottaa kuljetetut ruoat ja tarvikkeet ja tarkistaa niiden lämpötilat ohjattuna	vastaanottaa kuljetetut ruoat ja tarvikkeet ja tarkistaa niiden lämpötilat ohjeen mukaan	vastaanottaa kuljetetut ruoat ja tarvikkeet ja tarkistaa niiden lämpötilat omatoimisesti
	kuumentaa ruokia tarvittaessa	kuumentaa tai kypsentää ohjeiden mukaan ruokia tarvittaessa	kuumentaa tai kypsentää ruokia tarvittaessa
	laittaa tarjolle tai jakaa tarvittaessa ruoat jakelupisteessä	laittaa tarjolle tai jakaa tarvittaessa ruoat jakelupisteessä saamiensa ohjeiden mukaan	laittaa ruoat tarjolle tai jakaa tarvittaessa ruoat jakelupisteessä omatoimisesti
Asiakaspalvelussa toimiminen	käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi asiakkaiden kanssa palvelutilanteessa	käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi asiakkaiden kanssa palveluhenkisesti	käyttäytyy kohteliaasti ja toimii aktiivisena asiakaspalvelijana
	esittelee ohjeistettuna tuotteiden sopivuuden tavallisimpiin erityisruokavalioihin	esittelee tuotteiden sopivuuden tavallisimpiin erityisruokavalioihin	esittelee tuotteiden sopivuuden tavallisimpiin erityisruokavalioihin
	hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista	hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista sekä välittää palautteen esimiehille	varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille
Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen	siistii ja järjestää työympäristön sekä hoitaa astiahuollon tehtävät ohjeen mukaan.	siistii ja järjestää työympäristön sekä hoitaa astiahuollon tehtävät omatoimisesti.	siistii ja järjestää työympäristön sekä hoitaa astiahuollon tehtävät omatoimisesti ja vastuullisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	käsittelee ruoanvalmistuksen raaka-aineita ja valmistaa tarvittaessa aamiais- tai välipalatuotteita, lisäkkeitä tai leivonnaisia ohjeen mukaan	käsittelee ruoanvalmistuksen raaka-aineita ja valmistaa tarvittaessa aamiais- tai välipalatuotteita, lisäkkeitä tai leivonnaisia	käsittelee ruoanvalmistuksen raaka-aineita ja valmistaa tarvittaessa aamiais- tai välipalatuotteita, lisäkkeitä tai leivonnaisia omatoimisesti
Palvelukeittiön koneiden, laitteiden ja välineiden käyttö	käyttää palvelukeittiön keskeisimpiä koneita, laitteita, työvälineitä ja jakelulaitteita ja puhdistaa ne käytön jälkeen	käyttää palvelukeittiön laitteita, työvälineitä ja jakelulaitteita ja omatoimisesti puhdistaa ne käytön jälkeen	käyttää palvelukeittiön laitteita, työvälineitä ja jakelulaitteita itsenäisesti ja puhdistaa ne käytön jälkeen
	puhdistaa kuljetusastiat ohjeiden mukaan.	puhdistaa kuljetusastiat omatoimisesti.	puhdistaa kuljetusastiat omatoimisesti ja vastuullisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Toiminta-ajatuksen mukainen työskentely	toimii työpaikan toiminta-ajatuksen mukaisesti toisen apuna	toimii työpaikan toiminta-ajatuksen mukaisesti	toimii työpaikan toiminta-ajatuksen mukaisesti ja työskentelee omatoimisesti huomioiden palvelukeittiön asiakasryhmän erityispiirteet ja ottaa ne huomioon työssään
Ruoka- ja tapakulttuurin ja ravitsemuksen edistäminen	tuntee ruoka- ja tapakulttuuria sekä ravitsemussuositukset siten, että pystyy ohjeen mukaan esittelemään tuotteita ja opastaa tarvittaessa asiakkaita suomalaiseen ruoka- ja tapakulttuuriin sekä terveellisen aterian nauttimiseen	tuntee ruoka- ja tapakulttuuria sekä ravitsemussuositukset siten, että pystyy esittelemään tuotteita ja opastaa tarvittaessa asiakkaita suomalaiseen ruoka- ja tapakulttuuriin sekä terveellisen aterian nauttimiseen	tuntee ruoka- ja tapakulttuuria sekä ravitsemussuositukset siten, että pystyy omatoimisesti esittelemään tuotteita ja opastaa tarvittaessa asiakkaita suomalaiseen ruoka- ja tapakulttuuriin sekä terveellisen aterian nauttimiseen
Erityisruokavalioiden tunteminen	tarkistaa tilatut erityisruokavaliot ohjeen mukaan	tarkistaa tilatut erityisruokavaliot	tarkistaa tilatut erityisruokavaliot tilauksen perusteella
	jakaa ohjeen mukaan yksittäisten asiakkaiden ruoat oikein.	jakaa yksittäisten asiakkaiden ruoat oikein.	jakaa omatoimisesti yksittäisten asiakkaiden ruoat oikein.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan.	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella omaaloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa ja ryhmässä	toimii yhteistyökykyisesti erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä	toimii aktiivisesti, positiivisesti, yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa työyhteisön jäsenenä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.7 Palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot

4.5.7.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla palvelu- tai jakelukeittiön asiakaspalvelutehtävissä. Hän vastaanottaa, valmistaa tai valmistelee tuotteita tai palveluita tai tarvittaessa kuumentaa ja valmistaa vain osia tarjottavista aterioista, laittaa ruoat tarjolle tai jakaa ruoat asiakkaille. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta toiminta-ajatuksen mukainen työskentely ja erityisruokavalioiden tunteminen
- elinikäisen oppimisen avaintaidoista oppiminen ja ongelmanratkaisu, vuorovaikutus ja yhteistyö ja terveys, turvallisuus ja toimintakyky.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamisista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **palvelu- ja jakelukeittiön toiminnot** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyyntömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.8 Pikaruokapalvelut

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - kunnostaa myynti-, työ- ja asiakastilat - valmistaa ja valmistelee toimipaikan pikaruokia - pitää huolta myytävien tuotteiden riittävydestä ja laadusta - suosittelee, myy ja pakkaa pikaruoka- ja juomatuotteita huomioon erityisruokavaliot - toimii asiakaspalvelussa - hyödyntää alakohontaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita - siistiä ja järjestää asiakas- ja työtilat sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa. <p>Moduuli 14</p> <p>Opintojakso 1 Pikaruokalapalvelun perusteet 2 ov Liikeideat pikaruokapalveluissa Myynti- työ ja asiakastilojen kunnostus Toimipaikan pikaruokien valmistelu ja valmistus, tuotetuntemus Omavalvontasuunnitelman noudattaminen</p> <p>Opintojakso 2 Työssäoppiminen 8 ov Työskentely pikaruokapaikan työvuoroissa</p>	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Käytännön työtehtävät ja verkko-tehtävät - Palautekeskustelu ja arviointi S/K <p>Opintojakso 2</p> <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkkokeskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pikaruokayritys <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija toimii asiakaspalvelutyössä pikaruokapalvelun liikeidean mukaisissa tehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimapaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppilaitoksen opetuskeittiöt ja harjoitustyöluokat ja kahvilat - pikaruokapaikat - verkkoympäristö <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontaktiopetus ja ohjaus - tutustumiskäynnit eri tyyppisiin pikaruokayrityksiin ja niiden toimintamalleihin - verkko-opetus - oppimistehtävät <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan määrittelemä oppimateriaali

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.8 Pikaruokapalvelut

4.5.8.1 Pikaruokapalvelut, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	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	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa omatoimisesti työvuoronsa työtehtäviä
Pikaruokatuotteiden valmistus ja asiakaspalvelussa toimiminen	kunnostaa asiakas- ja työtiloja	kunnostaa asiakas- ja työtilat toimintojen mukaan	kunnostaa omatoimisesti asiakas- ja työtilat tilanteiden mukaisesti
	valmistaa tai valmistelee pikaruokatuotteita tai -palveluja ohjeen mukaan	valmistaa tai valmistelee pikaruokatuotteita tai -palveluja	valmistaa tai valmistelee pikaruokatuotteita tai -palveluja itsenäisesti liikeidean mukaan
	valmistaa ohjeiden mukaan erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita	valmistaa erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita	valmistaa itsenäisesti erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita
	huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy kohteliaasti sekä uskaltaa kommunikoida heidän kanssaan palvelutilanteessa	huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palveluhenkisesti	huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä ja huolehtii heidän asiakastyytyväisyydestään koko palveluprosessin ajan
	myy pikaruokayrityksen tuotteita	suosittelee ja myy pikaruokayrityksen tuotteita	suosittelee ja myy pikaruokayrityksen tuotteita ja pyrkii lisäämään myyntiä
	hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakkaita	hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakkaita sekä välittää palautteen esimiehille	varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille ja kiittää asiakkaita
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat ohjeen mukaan	siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat omatoimisesti	siistii ja järjestää itsenäisesti asiakas- ja työtilat
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Pikaruokatuotteiden valmistus ja koneiden käyttö	valmistaa ja valmistelee pikaruokayrityksen tavallisia tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen	valmistaa ja valmistelee pikaruokayrityksen tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen	valmistaa ja valmistelee pikaruokayrityksen tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita itsenäisesti käyttäen
	varustaa myyntitiskin siihen kuuluvilla tuotteilla, raaka-aineilla ja tarvikkeilla	varustaa omatoimisesti myyntitiskin siihen kuuluvilla tuotteilla, raaka-aineilla ja tarvikkeilla	varustaa itsenäisesti myyntitiskin siihen kuuluvilla tuotteilla, raaka-aineilla ja tarvikkeilla
	pitää huolen tuotteiden riittävästä	pitää huolen tuotteiden riittävästä ja laadusta	pitää itsenäisesti huolen tuotteiden riittävästä ja laadusta
	puhdistaa ohjeen mukaan koneet ja laitteet	puhdistaa koneet ja laitteet	huolehtii koneiden tai laitteiden puhtaudesta omatoimisesti ja puhdistaa ne tarpeen mukaan
Kassajärjestelmän käyttäminen	käyttää ohjattuna toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti	käyttää toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää sujuvasti, vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti	hallitsee kassatyöskentelyn eri toiminnot myös kiireessä, vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti sekä toimii kassatyössä vastuullisesti
	täyttää tarvittaessa automaatteja ohjeen mukaan.	täyttää tarvittaessa automaatteja.	täyttää tarvittaessa automaatteja ja osaa ennakoida tarpeen.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	esittelee toimipaikan myydyimpien tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä kertoo opastettuna erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja keliakia) noudattaville asiakkaille soveltuvia tuotteita	esittelee toimipaikan tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden tavallisimpia erityisruokavaliotoita noudattaville asiakkaille	esittelee monipuolisesti toimipaikan tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden tavallisimpia erityisruokavaliotoita noudattaville asiakkaille
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 palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	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.
--	--	--	--

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	tarvitsee ohjausta arvioidessaan omien työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta	arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta	arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja perustelee arviointiaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvitessaan apua muilta	toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä	toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työyhteisön ja ryhmän jäsenenä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa toimipaikan työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa toimipaikan työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden	noudattaa toimipaikan työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden
	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
	noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita	noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita	noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita
	toimii kestävästi toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävästi toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävästi toimintatavan mukaisesti.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.8 Pikaruokapalvelut

4.5.8.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

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

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan 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.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **pikaruokapalvelut** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnön menettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.9 Suurkeittiön ruokatuotanto

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - muokkaa ruokaohjeet tarvittavalle asiakasmäärälle sopivaksi - noudattaa ravitsemussuosituksia - suunnittelee ruokalajien valmistusvaiheet, ajoituksen ja jakoituksen - valmistaa ruokalajeja ja leivonnaisia vakioitujen ruokaohjeiden mukaisesti - muuntaa ruokaohjeita erityisruokavalioiksi sopiviksi asiakkaiden tai asiakasryhmien mukaan - valmistaa ruokia suurkeittiön koneilla ja laitteilla - laittaa ruokalajeja tarjolle ja tarvittaessa pakkaa ruokalajit kuljetusta varten - osallistuu toiminta-ajatuksen tai liikeidean mukaiseen asiakaspalveluun - neuvoo ja ohjaa tarvittaessa ravitsemuskäyttäytymistä - tekee esivalmistelut seuraavaa päivää varten - siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa. <p>Moduuli 15 Opintojakso 1 Suurkeittiön ruokatuotanto 2ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruokaohjeiden muokkaus sopiville asiakasmäärille, vakiointi ja ravitsemussuosituksukset sekä Aromiohjelman hyödyntäminen <p>Opintojakso 2</p> <p>Työssäoppiminen TOP 8 ov Opiskelija työskentelee suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä</p>	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso1</p> <ul style="list-style-type: none"> - harjoitustehtävät - palautekeskustelu ja arviointi S/K <p>Opintojakso 2</p> <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkkokeskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - suurkeittiö <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille ruokalistan mukaisia ruokia ja leivonnaisia yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppilaitoksen opetuskeittiö ja suurkeittiöt - työssäoppimispaikat <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontaktiopetus ja ohjaus oppilaitoksessa - ATK-ammattiohjelmahaus - työssäoppiminen suurkeittiöissä <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan määräämä oppimateriaali - Aromi-ohjelma

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.9 Suurkeittiön ruokatuotanto

4.5.9.1 Suurkeittiön ruokatuotanto, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
1. Työprosessin hallinta	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
Suurkeittiön ruoanvalmistuksessa toimiminen	toimii valmiin suunnitelman mukaan	suunnittelee ja ajoittaa ruokalajien valmistusvaiheet, työtehtävien järjestyksen ja sarjatyön ohjeen mukaan	suunnittelee omatoimisesti ruokalajien valmistusvaiheet ja sarjatyön sekä työtehtäviensä järjestyksen ja ajoituksen sujuvaksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi
	ottaa oman työn suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ottaa oman työn suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ottaa oman työn suunnittelussa itsenäisesti huomioon turvallisuuden ja soveltaa oppimaansa yllättävissäkin tilanteissa
	valmistaa vakioitujen ruokaohjeiden mukaan tavallisia ruokia ja leivonnaisia	valmistaa vakioitujen ruokaohjeiden mukaan ruokia ja leivonnaisia	valmistaa omatoimisesti vakioitujen ruokaohjeiden mukaan ruokia ja leivonnaisia
	valmistaa ravitsevaa ja maukasta ruokaa ohjeiden mukaan	valmistaa ravitsevaa ja maukasta ruokaa	valmistaa ravitsevaa ja maukasta ruokaa omatoimisesti
Ruoan laadun varmistaminen	maistaa ja maustaa ruoan maukkaaksi ohjeiden mukaisesti	maistaa ja maustaa ruoan maukkaaksi sekä varmistaa ruoan lämpötilan	maustaa ruoan maukkaaksi ja tarkistaa omatoimisesti ruoan ulkonäön, maun ja rakenteen sekä lämpötilan
Esille laittaminen ja pakkaaminen	laittaa ruokalajeja tarjolle sekä tarvittaessa pakkaa ja lähettää ruoat ja tarvikkeet kuljetettaviksi	laittaa ruokalajeja tarjolle sekä tarvittaessa pakkaa ja lähettää kuljetettavat ruoat ja tarvikkeet tilausmääräyksen ja ohjeen mukaan	laittaa omatoimisesti ruokalajeja tarjolle sekä tarvittaessa pakkaa ja lähettää ruoat ja tarvikkeet kuljetettaviksi tilausmääräyksen mukaisesti
Asiakaspalvelussa toimiminen	toimii tarvittaessa asiakaspalvelun tehtävissä toisen apuna	toimii tarvittaessa asiakaspalvelun tehtävissä	toimii omatoimisesti tarvittaessa asiakaspalvelun tehtävissä
	käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi asiakkaiden kanssa palvelutilanteessa	käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi asiakkaiden kanssa palveluhenkisesti	käyttäytyy kohteliaasti ja toimii aktiivisena asiakaspalvelijana
	tekee tarvittaessa ravitsemissuosituksen mukaisen malliannoksen ohjeen mukaan	tekee tarvittaessa ravitsemissuosituksen mukaisen malliannoksen	tekee tarvittaessa itsenäisesti ravitsemissuosituksen mukaisen malliannoksen

	opastaa tarvittaessa asiakkaita ohjeen mukaan ravitsemissuosituksen mukaisen ja terveellisen aterian nauttimiseen ja suomalaiseen ruoka- ja tapakulttuuriin	opastaa tarvittaessa asiakkaita ravitsemissuosituksen mukaisen ja terveellisen aterian nauttimiseen ja suomalaiseen ruoka- ja tapakulttuuriin	opastaa asiakkaita aktiivisesti ravitsemissuosituksen mukaisen ja terveellisen aterian nauttimiseen sekä arvostamaan suomalaista ruoka- ja tapakulttuuria
Seuraavaan päivään tai työvuoroon valmistautuminen	tekee ohjattuna esivalmistelutöitä	tarkistaa seuraavan päivän tai työvuoron ruokalistat ja tekee esivalmistelutöitä ohjeen mukaan työryhmän jäsenenä	tarkistaa seuraavan päivän tai työvuoron ruokalistat ja tekee esivalmistelutöitä oma-aloitteisesti
Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen	siistiä ja järjestää työ- ja asiakastiloja ohjeen mukaan	siistiä ja järjestää työ- ja asiakastiloja	siistiä ja järjestää omatoimisesti työ- ja asiakastiloja koko työskentelyn ajan
	toimii tarvittaessa astiahuollon tehtävissä	toimii tarvittaessa astiahuollon tehtävissä	toimii tarvittaessa omatoimisesti astiahuollon tehtävissä
	puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat ohjeen mukaan.	puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat.	puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat omatoimisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Opiskelija		
Suurkeittiön koneiden ja laitteiden käyttö	käyttää keskeisimpiä suurkeittiön koneita ja laitteita taloudellisesti ja turvallisesti	käyttää omatoimisesti suurkeittiön koneita ja laitteita taloudellisesti ja turvallisesti	käyttää suurkeittiön koneita, laitteita ja työvälineitä monipuolisesti taloudellisesti ja turvallisesti
		jaksottaa ohjeen mukaan ruoanvalmistuksen huomioiden keittiön laitekuormituksen	jaksottaa ruoanvalmistuksen huomioiden keittiön laitekuormituksen
Raaka-aineiden käyttö	käyttää suurkeittiön ruokien raaka-aineita ja komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla	käyttää suurkeittiön ruokien raaka-aineita ja komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla ja välttää hävikkiä	käyttää omatoimisesti suurkeittiön ruokien raaka-aineita ja komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla ja välttää hävikkiä
			käyttää puuttuvien raaka-aineiden tilalla korvaavia tuotteita sovittujen ohjeiden mukaan
			vertaa ruoan määrän vastaavuutta annettuun ohjeeseen
Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	valmistaa ohjeiden mukaan suuria annosmääriä niille soveltuvilla menetelmillä.	valmistaa suuria annosmääriä niille soveltuvilla menetelmillä.	valmistaa omatoimisesti suuria annosmääriä niille soveltuvilla menetelmillä.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Opiskelija		
Toimialan ja ruoka- ja tapakulttuurien tunteminen	toimii ohjeiden mukaan suurkeittiön asiakasryhmien tarpeiden ja ruoka- ja tapakulttuurin mukaisesti	toimii suurkeittiön asiakasryhmien tarpeiden ja ruoka- ja tapakulttuurin mukaisesti	toimii omatoimisesti suurkeittiön asiakasryhmien tarpeiden ja ruoka- ja tapakulttuurin mukaisesti
Ruokaohjeiden muuntaminen	suurentaa ja pienentää ohjattuna ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmiä	suurentaa ja pienentää ohjeen mukaan ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmiä	suurentaa ja pienentää itsenäisesti ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmiä
Ravitsemussuosituksen noudattaminen	tuntee oman toimipaikkansa asiakasryhmän ravitsemussuositukset siten, että pystyy valmistamaan ravitsemussuosituksen mukaista, maukasta ja terveellistä ruokaa	tietää oman toimipaikkansa sekä tuntee muiden asiakasryhmien ravitsemussuosituksia siten, että pystyy valmistamaan ravitsemussuosituksen mukaista, maukasta ja terveellistä ruokaa eri asiakasryhmille	tietää oman toimipaikkansa sekä muiden asiakasryhmien ravitsemussuosituksia siten, että pystyy valmistamaan itsenäisesti ravitsemussuosituksen mukaista, maukasta ja terveellistä ruokaa eri asiakasryhmille
Erityisruokavalioiden tunteminen	on perehtynyt ruokaohjeisiin ja muuntaa ohjattuna ruokaohjeita erityisruokavalioiden sopiviksi	on perehtynyt ruokaohjeisiin ja muuntaa ohjeen mukaan ruokaohjeita erityisruokavalioiden sopiviksi	on perehtynyt ruokaohjeisiin ja muuntaa omatoimisesti ruokaohjeita erityisruokavalioiden sopiviksi
	tulkitsee raaka-aineiden ja valmisteiden tuoteselosteita siten, että käyttää erityisruokavalioiden valmistukseen niihin sopivia raaka-aineita.	tulkitsee raaka-aineiden ja valmisteiden tuoteselosteita siten, että käyttää erityisruokavalioiden valmistukseen niihin sopivia raaka-aineita.	tulkitsee itsenäisesti raaka-aineiden ja valmisteiden tuoteselosteita siten, että käyttää erityisruokavalioiden valmistukseen niihin sopivia raaka-aineita.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä ja yhteistyökumppaneiden kanssa	toimii työryhmän jäsenenä suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä ja yhteistyökumppaneiden kanssa	toimii aktiivisesti ja positiivisesti työryhmän jäsenenä suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä ja yhteistyökumppaneiden kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.9 Suurkeittiön ruokatuotanto

4.5.9.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän esivalmistaa, valmistaa, laittaa esille ruokalistan mukaisia ruokia ja leivonnaisia asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeet ja ravitsemussuositukset huomioon ottaen. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinnasta ruokaohjeiden muuntaminen, ravitsemussuositusten noudattaminen ja erityisruokavalioiden tunteminen
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan.

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **suurkeittiön ruokatuotanto** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönmenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.10 Tilaus- ja juhlaruokien valmistus

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - perehtyy tilausmääräykseen ja selvittää tilaisuuden luonteen - suunnittelee ruokien valmistusvaiheet, ajoituksen ja jaksotuksen - valmistaa tilaus- ja juhlaruokia - käyttää soveltuvia koneita, laitteita ja työvälineitä - valmistaa asiakkaan ennalta varaamiin tilaisuuksiin ruokalajeja ja leivonnaisia - pakkaa tarvittaessa ruokalajit kuljetusta varten - laittaa ruokalajeja esille ja huolehtii tuotteiden riittävydestä ja tarjoiluastioiden täydentämistä - tekee yhteistyötä muun tarvittavan henkilöstön kanssa - toimii tarvittaessa asiakaspalvelussa - siistiä ja järjestää toimintaympäristön ja osallistuu astiahuoltoon - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa. <p>Moduuli 16</p> <p>Opintojakso 1</p> <p>Tilaus- ja juhlaruokien palvelutoiminta 5 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - tilausmäärien mukaisten juhla- ja tilausruokien ja leivonnaisten suunnittelu, valmistus - töiden ajoitus - ruokien pakkaus- ja kuljetustoiminta - erityisruokavaliot - omavalvontasäädökset <p>Opintojakso 2</p> <p>Työssäoppiminen TOP 5 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija työskentelee juhla- ja tilauspalvelua tekevässä yrityksessä ruoanvalmistus ja tarvittaessa asiakaspalvelutehtävissä 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - portfolio tai oppimispäiväkirja - palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Opintojakso 2</p> <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkko keskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ensisijaisesti työpaikalla ja /tai maksullisen palvelutoiminnan tilauksissa <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija toimii yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa ravitsemisalalan yrityksessä valmistaa juhla- ja tilausruokia ryhmille <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppipaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - oppilaitoksen teoria- ja harjoitusluokat - maksullisen palvelutoiminnan tilaisuudet - työssäoppimispaikat - verkkoympäristö <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontaktiopetus ja ohjaus - projektiopetus (maksullinen palvelutoiminta) - tutustumiskäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.10 Tilaus- ja juhlaruokien valmistus

4.5.10.1 Tilaus- ja juhlaruokien valmistus, arviointikriteerit

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	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 huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	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 ohjeiden mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä oma-toimisesti
	tutustuu tilausmääräykseen ja suunnittelee yksittäisen työtehtävän toteutuksen työryhmän jäsenenä	tutustuu tilausmääräykseen ja suunnittelee oman työnsä sekä valmistamiensa ruokalajien esille laiton työryhmän jäsenenä	tutustuu tilausmääräykseen ja suunnittelee oman työnsä sekä valmistamiensa ruokalajien kokonaismäärän ja esille laiton
	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ottaa oman työnsä suunnittelussa itsenäisesti huomioon turvallisuuden ja soveltaa oppimaansa yllättävissäkin tilanteissa
Tilaus- ja juhlaruokien valmistaminen	valmistaa tilaisuuden ruokalajeista tilattuihin erityisruokavaliioihin sopivat annokset ohjeen mukaan	valmistaa tilaisuuden ruokalajeista tilattuihin erityisruokavaliioihin sopivat annokset	valmistaa tilaisuuden ruokalajeista tilattuihin erityisruokavaliioihin sopivat annokset oma-toimisesti
	tekee esivalmistustyöt ohjeen mukaan	tekee ja ajoittaa esivalmistustyöt omatoimisesti	tekee ja ajoittaa esivalmistustyöt itsenäisesti siten, että tuotteet pysyvät ensiluokkaisina
	valmistaa ruokalajeja työryhmän jäsenenä	valmistaa laadukkaita ja maukkaita ruokalajeja työryhmän jäsenenä	valmistaa laadukkaita ja maukkaita ruokalajeja itsenäisesti työryhmän jäsenenä
	organisoi työtään ja toimii aikataulun mukaisesti	organisoi sovitut ruoanvalmistustehtävänsä tilaisuuteen laaditun aikataulun mukaisesti	organisoi ja ajoittaa sovitut ruoanvalmistustehtävänsä omatoimisesti ja tehokkaasti tilaisuuteen laaditun aikataulun mukaisesti sekä siirtyy joustavasti tehtävästä toiseen yllättävissäkin tilanteissa
Laadukas ja kannattava toiminta	pakkaa tarvittaessa kuljetettavat ruoat ja tarvikkeet	pakkaa tarvittaessa kuljetettavat ruoat ja tarvikkeet työryhmän jäsenenä tilausmääräyksen mukaan	pakkaa tarvittaessa kuljetettavat ruoat ja tarvikkeet itsenäisesti tilausmääräyksen mukaan sovitulla tavalla
	viimeistelee ja laittaa esille tilaisuuden ruokalajeja työryhmän jäsenenä aikataulua noudattaen	viimeistelee ja laittaa esille tilaisuuden ruokalajeja aikataulua noudattaen ja auttaa tarvittaessa tarjoilussa	viimeistelee ja laittaa esille ruokalajeja aikataulua noudattaen, siirtyy joustavasti tehtävästä toiseen ja auttaa tarvittaessa tarjoilussa

	pitää ohjeen mukaan huolta ruokien riittävydestä täydentäen tarjolla olevia ruokia	pitää omatoimisesti huolta ruokien riittävydestä täydentäen tarjolla olevia ruokia	pitää omatoimisesti huolta ruokien riittävydestä täydentäen riipeästi tarjolla olevia ruokia
	tarvitsee ohjausta noudattaessaan sovittuja annoskokoja ruoanvalmistuksessa ja esillelaitossa	valmistaa ruokalajeja sovittujen hinta- ja laatuvaatimusten mukaisesti	valmistaa omatoimisesti ruokalajeja sovittujen hinta- ja laatuvaatimusten mukaisesti ja varmistaa budjetissa pysymisen
Asiakaspalvelussa toimiminen	palvelee asiakkaita yrityksen palvelumallin mukaisesti	palvelee asiakkaita yrityksen palvelumallin mukaisesti	palvelee asiakkaita yrityksen palvelumallin mukaisesti
Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen	siisti ja järjestää työympäristön	siisti ja järjestää työympäristön omatoimisesti	siisti ja järjestää työympäristöön koko työskentelyn ajan
	tekee tarvittaessa astiahuollon tehtäviä	tekee tarvittaessa astiahuollon tehtäviä	tekee tarvittaessa astiahuollon tehtäviä omatoimisesti
	puhdistaa kuljetusastiat ohjeen mukaan.	puhdistaa kuljetusastiat ohjeen mukaan omatoimisesti.	puhdistaa kuljetusastiat omatoimisesti ja vastuullisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruoanvalmistusmenetelmien ja -laitteiden käyttö	valmistaa tavallisimpia ruokalajeja ja leivonnaisia ruokaohjeiden mukaan ja ruokalajeille sopivin menetelmin ja laittein	valmistaa ruokalajeja ja leivonnaisia ruokaohjeiden mukaan ja ruokalajeille sopivin menetelmin ja laittein	valmistaa omatoimisesti ruokalajeja ja leivonnaisia ruokaohjeiden mukaan ja ruokalajeille sopivin menetelmin ja laittein
Raaka-aineiden käyttö	käyttää tilausruokien raaka-aineita tai komponentteja.	käyttää tilausruokien raaka-aineita tai komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla.	käyttää omatoimisesti tilausruokien raaka-aineita tai komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruoka- ja tapakulttuurien tunteminen	hyödyntää tietoaan ruoka- ja tapakulttuurista siten, että valmistaa tavallisimpien tilaisuuksien luonteeseen sopivia ruokalajeja ja toimii tilaisuuksissa tapakulttuurin huomioiden	hyödyntää tietoaan ruoka- ja tapakulttuurista siten, että valmistaa omatoimisesti erilaisten tilaisuuksien luonteeseen sopivia ruokalajeja ja toimii tilaisuuksissa tapakulttuurin huomioiden	hyödyntää tietoaan ruoka- ja tapakulttuurista siten, että valmistaa itsenäisesti erilaisien tilaisuuksien luonteeseen sopivia ruokalajeja ja toimii tilaisuuksissa sujuvasti ja luontevasti
Erityisruokavalioiden valmistaminen ja tuotetietouden hyödyntäminen	muuntaa ohjeen mukaan tarvittavat ruokalajit erityisruokavalioksi	muuntaa ohjeen mukaan tarvittavat ruokalajit erityisruokavalioksi	muuntaa omatoimisesti tarvittavat ruokalajit erityisruokavalioksi
	tulkitsi ohjeen mukaan tuoteselosteita siten, että käyttää tuotetta oikealla tavalla erityisruokavalioiden valmistuksessa.	tulkitsi tuoteselosteita siten, että käyttää tuotetta oikealla tavalla erityisruokavalioiden valmistuksessa.	tulkitsi itsenäisesti tuoteselosteita siten, että käyttää tuotetta oikealla tavalla tuotetta erityisruokavalioiden valmistuksessa.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan.	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella omaaloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ja muun henkilöstön kanssa tilausruokien valmistustehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä ja muun henkilöstön kanssa tilausruokien valmistustehtävissä	toimii aktiivisesti ja positiivisesti työryhmän jäsenenä ja muun henkilöstön kanssa tilausruokien valmistustehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	noudattaa yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy asiallisesti ja hyvin käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvin käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita ja toimii hienotunteisesti.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.10 Tilaus- ja juhlaruokien valmistus

4.5.10.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan ennalta varattujen tilaus- ja juhlatilaisuuksien ruoanvalmistustehtävissä yhteistyössä muiden yrityksen työntekijöiden kanssa. Hän esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille tilaus- ja juhlaruokia ryhmille. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

- työprosessin hallinta kokonaan
- työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta kokonaan
- työn perustana olevan tiedon hallinta kokonaan
- elinikäisen oppimisen avaintaidot kokonaan

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnon osan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **tilaus- ja juhlaruokien valmistus** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynnönten menettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.11 Tilaus- ja juhlatarjoilu

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
<p>Ammattitaitovaatimukset</p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - perehtyy tilauksen ennakkotietoihin ja selvittää tilaisuuden luonteen - kunnostaa ja varustaa tilaisuuden ja juhlan asiakas- ja työympäristön tilaisuuden luonteen mukaan - käyttää sujuvasti tilaisuuteen soveltuvia tarjoilutapoja - tekee yhteistyötä keittiön ja muun tarvittavan henkilöstön kanssa toimii asiakaspalvelussa - hyödyntää alakohontaista kielitaitoa asiakaspalvelussa - noudattaa omavalvontasuunnitelmaa ja anniskelumääräyksiä - siistii ja järjestää asiakas- ja työympäristön sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä. <p>Moduuli 17</p> <p>Opintojakso 1 Tilaus- ja juhlatarjoilun perusteet 2 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - käytöstavat, etiketti, ruoka- ja tapakulttuuri, tilausmääräys - asiakastilojen ja -ympäristön kunnostus tilaisuuden luonteen mukaan - tarjoilutekniikat ja -tavat tilaisuuden luonteen mukaisesti <p>Opintojakso 2 Tilaus- ja juhlatarjoilutilaisuuksissa työskentely TOP 8 ov</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija työskentelee tilaus- ja juhlapalvelutarjoilussa noudattaen tilaisuuden luonteen vaatimuksia 	<p>Arviointikriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ks. taulukko <p>Opintojakso 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - harjoitustehtävät - palautekeskustelu, arviointi S/K <p>Opintojakso 2</p> <p>Työssäoppiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oppimispäiväkirja/portfolio - Verkkokeskustelut ja -tehtävät - Palautekeskustelu, arviointi S/K 	<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työpaikka tilaus- ja juhlapalveluyrityksessä <p>Näytön toteutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiskelija työskentelee yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa ennalta varattujen tilaus- ja juhlatilaisuuksien asiakaspalvelutehtävissä <p>Näytön arviointisijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja, työssäoppimapaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opetuskeittiöt, baarityöluokat ja opetus-, opiskelija- ja henkilöstöravintolat - työssäoppimispaikat <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontaktiopetus ja ohjaus - projektit - esitykset ja esittelyt - verkko-opetus ja ohjaus - tutustumiskäynnit - työssäoppiminen <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opettajan määrittelemä oppimateriaali, - Lähdekorpi: Juhlapalvelut - internet

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.11 Tilaus- ja juhlatarjoilu

4.5.11.1 Tilaus- ja juhlatarjoilu, arviointikriteerit

Arviointi

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

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tilaisuuden tai juhlan asiakaspalveluun valmistautuminen	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
	perehtyy tilauksen ennakkotietoihin, ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin ohjeiden mukaisesti	perehtyy ennakkotietoihin, ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin	perehtyy ennakkotietoihin, ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin oma-toimisesti
	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtilat ohjeen mukaan	kunnostaa asiakas- ja työtilat omatoimisesti	kunnostaa asiakas- ja työtilat omatoimisesti tilaisuuden luonteen mukaisesti
	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ottaa oman työnsä suunnittelussa itsenäisesti huomioon turvallisuuden ja soveltaa oppimaansa yllättävissäkin tilanteissa
Asiakaspalvelussa toimiminen	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti ja huomaavaisesti tilanteen mukaan
	tarjoilee ohjeen mukaisesti juomia ja ruokia	tarjoilee juomia ja ruokia tilaisuuteen soveltuvin tavoin	tarjoilee juomia ja ruokia tilaisuuteen soveltuvin tavoin
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja omatoimisesti
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	hankkii palautetta ohjeen mukaan palveluista tai tuotteista tilaisuuden luonteeseen soveltuvilla tavoilla	hankkii palautetta palveluista tai tuotteista tilaisuuden luonteeseen soveltuvilla tavoilla sekä välittää palautteen eteenpäin	hankkii palautetta itsenäisesti palveluista tai tuotteista tilaisuuden luonteeseen soveltuvilla tavoilla sekä välittää palautteen eteenpäin
	huomioi asiakkaiden lähtemisen ystävällisesti.	huomioi asiakkaiden lähtemisen ystävällisesti.	huomioi asiakkaiden lähtemisen ystävällisesti tilaisuuden luonteen mukaisesti.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruokien ja juomien tarjoilutapojen käyttö	käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti	käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti	käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti
	tarjoilee lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia	tarjoilee lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia tilaisuuden luonteen mukaisesti	tarjoilee sujuvasti ja luontevasti lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia tilaisuuden luonteen mukaisesti
	tarjoilee tilaisuuden juomia soveltuvin tavoin	tarjoilee tilaisuuden juomia soveltuvin tavoin	tarjoilee itsenäisesti tilaisuuden juomia soveltuvin tavoin
Tarjoiluvälineiden käyttö ja niiden toimivuuden varmistaminen	valitsee tarjoilutapoihin sopivat keskeisimmät välineet ja laitteet sekä huolehtii niiden toimivuudesta.	valitsee tarjoilutapoihin sopivat välineet ja laitteet sekä huolehtii niiden toimivuudesta omatoimisesti.	valitsee tarjoilutapoihin sopivat välineet ja laitteet sekä käyttää niitä vaihtelevissa työtilanteissa.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruoka- ja tapakulttuurien mukainen toiminta	työskentelee etiketin mukaisesti	työskentelee etiketin mukaisesti huomioiden tilaisuuden luonteen	työskentelee sujuvasti etiketin mukaisesti huomioiden tilaisuuden luonteen
	noudattaa tilaisuuden mukaista ruoka- ja tapakulttuuria sekä aikataulua ohjeen mukaan	noudattaa tilaisuuden mukaista ruoka- ja tapakulttuuria sekä aikataulua	noudattaa tilaisuuden mukaista ruoka- ja tapakulttuuria luontevasti sekä aikataulua itsenäisesti
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	kertoo tilaisuuden luonteen mukaisesti asiakkaille tilaisuuden ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioiden noudattaville asiakkaille	kertoo tilaisuuden luonteen mukaisesti asiakkaille tilaisuuden ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioiden noudattaville asiakkaille	kertoo itsenäisesti tilaisuuden luonteen mukaisesti asiakkaille tilaisuuden ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioiden noudattaville asiakkaille
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielillä	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 ruotsinkielillä	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 muun kielisillä	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 kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	hoitaa palvelutilanteen koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.	palvelee asiakkaita koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

Arvioinnin kohde	Arviointikriteerit		
	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan	toimii vastuullisesti ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan.	toimii vastuullisesti ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä	toimii työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä tilaisuuden muun henkilöstön kanssa	toimii aktiivisesti työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä tilaisuuden muun henkilöstön kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.11 Tilaus- ja juhlatarjoilu

4.5.11.2 Tutkinnon osan ammattitaidon osoittamistavat ja ammattiosaamisen näyttö sekä arvosanan muodostuminen

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan ennalta varattujen tilaus- ja juhlatilaisuuksien asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, tarjoilee ruoka- ja juomatuotteita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

Ammattiosaamisen näytöllä arvioidaan vähintään

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

Tutkinnon osan arvosanan muodostuminen:

- Tutkinnon osan arvosana määräytyy ammattiosaamisen näytön ja muun arvioinnin pohjalta. Näytön arvosana on tutkinnon osan arvosanan määräytymisessä määräävä.
- T1 arvosanan saaminen edellyttää, että opiskelija saavuttaa T1 tason kriteerien mukaisen osaamisen. Lisäksi edellytetään, että esim. opiskelija noudattaa työaikoja ja sopii mahdollisista poikkeamisista etukäteen ja tekee opintoihin kuuluvat opettajan määräämät tehtävät ja harjoitustyöt.
- Tutkinnonosan arvosanasta päättää opettaja tai opettava opettajatiimi

Tutkinnon osan **tilaus- ja juhlatarjoilu** arvosana annetaan kahden viikon sisällä tutkinnon osan viimeisestä opintojaksoarvioinnista. Arvosanapäätösprosessi, arvosanoista tiedottaminen ja oikaisupyynn-
tömenettely on kuvattu tarkemmin opetussuunnitelman yhteisessä osassa (luku 6 Opiskelijan arviointi).

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.12 Tutkinnon osa suurtaloukokin ammattitutkinnosta, erityisruokavalioiden valmistaminen

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
Käytänteet tarkentuvat lv. 2011-12		<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikat tai poikkeustapauksissa oppilaitoksen työelämän luonteiset opetus-, henkilöstö- ja opiskelijaravintolat 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus / ohjaus teoria-/ harjoitus ja ATK-luokissa - ohjattu opintopiirityöskentely - moodle - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali
	<p>Työssäoppiminen Suor. / Kesk.</p>	<p>Näytön toteutus:</p> <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja - työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	

4.5 Kaikille valinnaiset tutkinnon osat

4.5.13 Tutkinnon osa baarimestarin erikoisammattitutkinnosta, baarin myynti- ja palvelutoiminnot

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
Käytänteet tarkentuvat lv. 2011-12		<p>T1-K3</p> <p>Arviointikohteet ja -kriteerit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammattiosaamisen näytön arviointikohteet ja -kriteerit on erotettu punaisella <p>Näyttöympäristö:</p> <ul style="list-style-type: none"> - työssäoppimispaikat tai poikkeustapauksissa oppilaitoksen työelämän luonteiset opetus-, henkilöstö- ja opiskelijaravintolat 	<p>Oppimisympäristöt:</p> <p>Menetelmät:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lähiopetus / ohjaus teoria-/ harjoitus ja ATK-luokissa - ohjattu opintopiiriityöskentely - moodle - sosiaaliset mediat <p>Oppimateriaali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opettajan osoittama materiaali
	Työssäoppiminen	<p>Näytön toteutus:</p> <p>Näytön arvioitsijat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ohjaava opettaja - työssäoppimispaikan ohjaaja, jolla on työpaikkaohjaajan koulutus ja/tai hyvä ammattitaito- ja kokemus työssäoppijan ohjaamisesta <p>Näytön arvosanan muodostuminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustuu arviointiaineistoon, jonka osana on opiskelijan itsearviointi. - aineisto käsitellään arviointikeskustelussa, johon osallistuvat opiskelija, työpaikkaohjaaja ja opettaja (puheenjohtaja) - arvosanasta päättävät työpaikkaohjaaja ja opettaja 	

4.6 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.6.1 Yrittäjyys

- laajuus 10 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
Oppilaitoksen tarjottimen mukaan			

4.6 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.6.2 Työpaikkaohjaajaksi valmentautuminen

- laajuus 2 ov

Opintojaksot ja ammattitaitovaatimukset	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
Käytännöt tarkentuvat lv. 2011-12			Oppimisympäristöt: Menetelmät: Oppimateriaali:

4.6 Muut valinnaiset tutkinnon osat

4.6.3 Lukio-opinnot

- laajuus 0 - 10 ov

Opintojaksot	Tutkinnon osan arviointi		Opetuksen toteuttaminen
	Muu arviointi	Ammattiosaamisen näyttö	
Opiskelijan valinnan mukaan			

5 Tutkintoalan opinto-ohjaus

Tutkintoon sisältyy opinto-ohjausta vähintään 1,5 opintoviikkoa. Ohjaustoiminnalla tuetaan opiskelijaa kokonaisvaltaisesti opintojen eri vaiheissa. Ohjaukseen osallistuvat kaikki ammattiopiston opettajat, ryhmänohjaajat ja oppimisen tukipalveluhenkilöstö. Opinto-ohjaajalla on päävastuu opinto-ohjauksen järjestämisestä sekä ohjauksen kokonaisuuden suunnittelusta ja toteutuksesta.

Opettajan tehtävinä on ohjata ja motivoida opiskelijaa tutkinnon suorittamisessa ja opintojen suunnittelussa. Hänen tehtävänsä on myös auttaa opiskelijaa löytämään vahvuuksiaan ja kehittää oppimisen valmiuksiaan. Opettajat ovat myös opiskelijoiden tukena ammatillisessa kasvussa.

Ryhmänohjaaja toimii opiskelijan lähimpänä tukena opintojen ajan. Ryhmänohjaaja laatii opiskelijan kanssa henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman ja ohjaa opiskelijaa ammatillisiin opintoihin ja seuraa opintojen etenemistä suunnitellulla tavalla. Hän on myös opiskelijan tukena ammatillisessa kasvussa ja arjen asioissa. Ryhmänohjaaja on tärkeä yhteyshenkilö oppilaitoksen ja alaikäisen opiskelijan huoltajan välillä. Ryhmänohjaajan vastuulla on ottaa yhteyttä huoltajaan mm. silloin, kun opiskelijalla on selvittämättömiä poissaoloja, hänen opintonsa eivät etene suunnitellusti tai hänen toimintansa on muuten huolta herättävää.

Opinto-ohjaaja on opiskelijoiden tukena kaikissa opintoihin liittyvissä asioissa mm. henkilökohtaisten opiskelusuunnitelmien laadinnassa, ammatillisen kasvun tukemisessa, opintojen etenemisessä ja työelämään ja jatko-opintoihin ohjaamisessa.

5.1 Opintojen alkuvaiheen opinto-ohjaus

Opintojen alussa ns. orientaatiojaksolla koko henkilökunta ja ryhmänohjaaja osallistuvat opiskelijan perehdyttämiseen oppilaitosyhteisöön ja opiskeluun liittyviin asioihin. Ryhmänohjaaja pitää tulohaastattelun ja sen pohjalta opiskelijalle laaditaan henkilökohtainen opiskelusuunnitelma (HOPS). Sen tarve korostuu etenkin, jos opiskelijan opintojen eteneminen poikkeaa oman ryhmän polusta. Tällaisia ovat esim. opiskelijat, joilla on osaamisen tunnustamista, etenemisvaikeuksia tai he suorittavat kaksositutkintoa. Tarvittaessa opiskelijalle tehdään henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma (HOJKS). HOPS- ja HOJKS -asiakirjat dokumentoidaan ja niitä päivitetään opiskelijahallintojärjestelmässä.

Ryhmänohjaaja toteuttaa ensimmäisen opintovuoden aikana ryhmäohjaustunteja, joiden sisältönä ovat ammatilliset opinnot, opintojen rakenne, lukusuunnitelma, opintojen tavoitteet ja sisällöt sekä arviointiin liittyvät asiat.

Opinto-ohjaaja toteuttaa jokaiselle ryhmälle ryhmäohjaustunteja, joiden sisältönä ovat mm. osaamisen tunnustaminen, henkilökohtainen opiskelusuunnitelma, arviointi, valinnaiset opinnot, koulutusohjelmavalinnat. Lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta.

5.2 Opinto-ohjaus opintojen aikana

Opintojen aikana opiskelija saa ohjausta ja tukea opintojen suunnittelussa, koulutusohjelmavalinnoissa, ammatillisten-, yhteisten-, ja vapaasti valittavien opintojen valinnoissa. Opiskeluun liittyvissä ongelmatilanteissa ja elämänhallinnassa opiskelija saa tukea ja ohjausta oppimisen tukipalveluhenkilöstöltä opinto-ohjaajalta, kuraattorilta, erityisopettajalta, terveydenhoitajalta ja erityisohjaajilta.

Opinto-ohjaajan toisen vuoden ryhmäohjaustuntien sisältöinä mm. kesätyön haku, Mol-sivustot, vapaasti valittavat opinnot, tutkintoalakohtaiset asiat. Lisäksi opiskelijat saavat henkilökohtaista ohjausta.

5.3 Opintojen päättövaiheen opinto-ohjaus

Päättövaiheen opinto-ohjauksella varmistetaan, että kaikki opinnot tulevat suoritetuksi ja arvioituksi. Ohjauksessa keskitytään myös jatko-opintojen suunnitteluun ja työelämään ohjaukseen.

Opiskelijaryhmille järjestetään jatko-opintoinformaatiotilaisuuksia. Opinto-ohjaajat antavat myös henkilökohtaista ohjausta niille opiskelijoille, jotka haluavat keskustella jatko-opintoihin liittyvistä asioista. Työnhakuun liittyvistä asioista annetaan ryhmäohjausta tai henkilökohtaista ohjausta.

6 Tutkintoalan erityisopetus

Koulutuksellisen tasa-arvon toteutumiseksi jokaisella opiskelijalla tulee olla erilaisista oppimisedellytyksistä riippumatta yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ammatilliseen koulutukseen. Erityisopetusta toteutetaan *kaikkien yhteinen koulu* -periaatteen (inklusion) mukaisesti. Tarkoituksena on tukea erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita suunnitelmallisesti ja monipuolisesti tavoitteena ammatillisen perustutkinnon suorittaminen ja työelämään sijoittuminen.

Erityisopetuksen periaatteet, tavoitteet, toteutus, opetus- ja ohjausmenetelmät, tuki-, erityis- ja asiantuntijapalvelut, yhteistyötahot ja vastuut on kirjattu ammattiopiston erityisopetuksen järjestämisestä koskeva suunnitelmaan. Suunnitelma on osa [Oppimisen tukipalveluiden toimintasuunnitelmaa](#).

6.1 Erityisen tuen tarpeen kartoitus

Opintojen alussa ryhmäohjaaja kartoittaa opiskelijoiden erityisopetuksen tarvetta laatiessaan näiden kanssa henkilökohtaisia opiskelusuunnitelmia (HOPS). Ryhmäohjaajan apuna toimivat erityisopettaja, opinto-ohjaaja ja opiskelijahuollon muut toimijat. Ryhmäohjaajan työtä tukee erillinen ohjeistus erityisopetuksen tarpeen tunnistamiseksi.

Opiskelijoiden opintojen etenemistä seurataan suunnitelmallisesti ja opintoja vaikeuttaviin asioihin puututaan *varhaisen puuttumisen* -periaatteen mukaisesti. *Varhaiseen puuttumiseen* kuuluvat arjen havainnot, poissaolojen ja suoritusten seuranta, opintoja vaikeuttavien asioiden esiin nostaminen ja ratkaisujen etsiminen sekä tukitoimien toteuttaminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tässä avainasemassa ovat opettajat, joilla on mahdollisuus seurata opiskelijan kehitystä ja oppimista päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa. Koko henkilökunnan velvollisuus on puuttua ja esittää opiskelijan opintojen etenemistä koskeva huolensa ryhmäohjaajalle, tutkintoalan tiimin jäsenille tai oppimisen tukipalvelujen henkilöstölle.

6.2 Henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevan suunnitelma (HOJKS)

Erityisopetuksen tarve määritellään jokaiselle opiskelijalle yksilöllisesti ammatillisen koulutuksesta annetun lain (20§) ja ammatillisen perustutkinnon perusteiden mukaan. Erityisopetusta tarvitsevalle opiskelijalle laaditaan aina kirjallinen henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma

(HOJKS) (L630/1998, 20§). HOJKS laaditaan ryhmänohjaajan ehdotuksesta yhteistyössä opiskelijan, hänen huoltajansa, ryhmänohjaajan ja erityisopettajan kanssa. Sen laadinnasta on erillinen ohjeistus.

HOJKSn laadinnasta vastaa tutkintoalan erityisopetuksesta vastaava erityisopettaja. Se laaditaan ja tallennetaan opiskelijahallinto-ohjelmaan. Erityisopettaja seuraa ja arvioi HOJKSn toteutumista säännöllisesti koko opintojen ajan.

6.3 Erityisopetus

Erityistä tukea tarvitsevilla opiskelijalla on oikeus erityisiin opetusjärjestelyihin, jos opintojen suorittaminen niitä edellyttää. Erityiset opetus- ja ohjausjärjestelyt tarkoittavat niitä yksilöllisesti suunniteltuja tukimuotoja, joilla opiskelija tuetaan hänen opinnoissaan saavuttaakseen ammatillisen koulutuksen tavoitteet.

Yksilöllisiä opetus- ja ohjausmenetelmiä ovat tiivistetty opintojen seuranta, ohjauskeskustelut, opiskeluvälmiuksien tukeminen, toiminnan ohjaus, yksilölliset opiskelumateriaalit ja tehtävät, yksilöllinen opetus / ohjaus, lisäaika, laajennettu työssäoppiminen jne.

Ryhmätilanteisiin liittyviä opetus- ja ohjausmenetelmiä ovat ryhmäytymisen ja yhteistyön vahvistaminen, pienryhmätyöskentely, samanaikaisopetus (esim. kaksi opettajaa / opettaja ja erityisohjaaja samanaikaisesti opetusryhmässä), työvaltainen opiskelu. Työvaltaisessa mallissa teoriaopintoja voidaan siirtää, integroida ammatin käytännön tehtävien opiskeluun ja työssäoppimisen yhteyteen. Erityisopetuksen toteutukseen löytyy lisää ohjeita [Oppimisen tukipalvelujen toimintasuunnitelmasta](#).

Erityisopetuksen tukitoimilla pyritään siihen, että opiskelija saavuttaa tyydyttävän tason tavoitteet / ammattitaitovaatimukset ja saa tutkintotodistuksen. Opetuksen tavoitteena on, että opiskelija mahdollisimman suuressa määrin saavuttaa saman pätevyyden kuin muussa ammatillisessa koulutuksessa. Arviointia voidaan tarvittaessa mukauttaa, jos opiskelija ei tukitoimista huolimatta saavuta tyydyttävän tason arviointikriteereitä. Tavoitteita voidaan mukauttaa opiskelijan edellytysten mukaan joko niin, että kaiken opetuksen tavoitteet / ammattitaitovaatimukset on mukautettu tai mukauttamalla vain yhden tai yksittäisten tutkinnon osien tavoitteet / ammattitaitovaatimukset. Ammattiopiston mukauttamisprosessin kuvaus ja arviointikriteereiden viitemateriaali tukevat ja ohjaavat mukauttamisen toteuttamista.

Erityistä tukea tarvitsevien opiskelijoiden oppimisen edistäminen on koko oppilaitosyhteisön tehtävä. Eri toimijoiden rooli määritellään tarvittaessa HOJKSssa. Erityisopettajan perustehtävänä on vastuualueensa. HOJKSn laadinta, seuranta ja arviointi sekä erityisopetus yksilöllisesti, pienryhmässä tai samanaikaisopettajana. Erityisohjaajat toimivat erityisopettajan työparina, ohjaten ja tukien erityistä tukea tarvitsevaa opiskelijaa hänen opinnoissaan yhteistyössä opettajien kanssa.

7 Opinnäyte

Ammatillisiin opintoihin sisältyy ammattitaitoa osoittava opinnäyte, jonka laajuus on tutkintoalasta ja/tai opiskelijasta riippuen 2-10 opintoviikkoa. Saman tutkintoalan sisällä opinnäytetyön laajuus voi vaihdella opiskelijan henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaan. Opinnäytettä ohjaava opettaja määrittelee kunkin opiskelijan opinnäytteen laajuuden. Opinnäyteprosessin ohjeistus on määritelty tarkemmin ammattiopiston opinnäyteohjeessa.

Opinnäyte voi olla opintoja kokoava tai tutkinnon jonkin osa-alueen erityisosaamista osoittava kokonaisuus, joka auttaa saavuttamaan tutkinnon ammattitaitovaatimuksia ja/tai osoittamaan niiden saavuttamista. Se voi olla mm. tuote, työnnäyte, portfolio, esitys, selvitys tai projekti. Tavoitteena on, että opiskelija tunnistaa opinnäytetyötä tehdessään keskeiset ammatilliset vahvuutensa, kehittää luovuuttaan ja innovatiivisuuttaan sekä edistää ammatillista kasvuaan. Opinnäytteen tarkoituksena on myös edistää opiskelijan työllistymistä.

Opinnäyteprosessi käynnistetään viimeistään 2. opintovuonna, jonka päättyessä opiskelija on valinnut aiheen. Jos tutkintoalalla on tehty päätös portfolioarvioinnin käyttämisestä, opinnäyteprosessi käynnistetään heti koulutuksen alkaessa. Prosessin aikataulu kirjataan ammattiopiston opinnäytetyöohjeeseen. Viimeinen äidinkielen opintojakso sisältää harjoitusopinnäytteen laadinnan. Opiskelija voi tällöin harjoitella koko prosessia opinnäytteen aiheen valinnasta raportointiin. Hän voi halutessaan myöhemmin laajentaa harjoitusopinnäytteensä varsinaiseksi opinnäytteeksi. Opinnäyte voidaan yhdistää työssäoppimiseen ja/tai ammattiosaamisen näyttöön ja toteuttaa koulutusohjelmien ja/tai tutkintoalojen välisenä yhteistyönä. Opiskelijat voivat tehdä opinnäytteen myös pareittain, tiimeinä tai koko ryhmänä.

Valmistuvat opiskelijat esittelevät opinnäytteensä kirjallisesti ja/tai suullisesti *tutkintoalakohtaisesti* päätettävällä tavalla viimeistään kuukautta ennen valmistumista. Esittely sisältää opinnäytteen ja koko prosessin arvioinnin. Tutkintoaloittain / toimipisteittäin järjestetään opinnäytteiden esittelyseminaareja, joissa nuoremmat opiskelijat voivat tutustua hyviin tuotoksiin. Opinnäyteprosessin sekä sen raportoinnin ohjeistus sisällytetään erilliseen ammattiopiston opinnäyteohjeeseen.

Opinnäyte arvioidaan osana niitä tutkinnon osia, joihin se sisältyy. Siitä merkitään päättötodistukseen vain laajuus ja nimi, mutta ei erillistä arvosanaa. Opinnäytteen, mukaan lukien pari-, tiimi- tai ryhmätyönä toteutettujen arviointi kuvataan opinnäyteohjeen arviointisuunnitelmassa.

Ohjaava opettaja säilyttää kirjalliset opinnäyteraportteja ja muuta materiaalia (esim. arviointilomakkeet) puoli vuotta opiskelijan valmistumisen jälkeen. Tutkintoalakohtaisesti voidaan päättää hyvien opinnäytteiden tietokannasta, jolloin opiskelijalta pyydetään kirjallinen lupa opinnäytteen arkistointiin ja mahdolliseen julkaisuun.