

Juomien myynti ja tarjoilu, 25 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä juoma- ja seurusteluravintolassa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.

Hän suosittelee, myy, valmistaa ja tarjoilee asiakkaille juomia anniskelumääräyksiä ja muita ohjeita noudattaen. Hän rekisteröi ja laskuttaa myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Anniskeluosaamisen arviointia ei voida mukauttaa. Anniskeluosaamisen ammattitaitovaatimuksista ei voida poiketa.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyyydet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

Ammattitaitovaatimukset

Työvuoroon valmistautuminen

Opiskelija

- tulee työvuoroon ajoissa ja on valmis työtehtäviin vuoron alkaessa
- huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan ja ulkoisesta olemuksestaan
- suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä
- on perehtynyt ravintolan varaus- ja palautekanaviin
- huolehtii juomien säilytyksestä ravintolan ohjeen mukaan
- on perehtynyt myytäviin juomatuotteisiin ja suosituksiin sekä yleisimpiin juomasekoituksiin
- kunnostaa ja varustaa asiakas-, työ- ja myyntitilat ravintolan ohjeen mukaan
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa.

Juomien suosittelu, myynti ja tarjoilu

Opiskelija

- huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä palvelumallin mukaisesti huomioiden eri asiakasryhmät
- huolehtii asiakkaiden viihtyisyydestään koko palveluprosessin ajan
- huomioi tarjoilussa työturvallisuuden ja ergonomian
- ylläpitää työympäristön yleistä turvallisuutta
- on perehtynyt ravintolan sosiaalisen median kanaviin ja hyödyntää niitä työssään
- tarvittaessa päivittää ja kommentoi sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa viestintää
- on perehtynyt juomatuotteisiin ja erityisruokavalioihin niin, että pystyy luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä tuotteet sopivat heille
- esittelee, suosittelee, myy ja tarjoilee juomia ja muita tuotteita
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- valmistelee ja valmistaa juomasekoituksia
- käyttää juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa ne työn lomassa

- tarjoilee juomat ja juomasekoitukset oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa
- käyttää maksujärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita käytössä olevilla maksutavoilla
- ennakoi ja tunnistaa haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä pyrkii ratkaisemaan niitä
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
- muuttaa työtapojaan kiire- ja ruuhkatilanteissa
- kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen
- noudattaa työlainsäädäntöä, ravintolan ohjeita ja laatuvaatimuksia
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja ravintolaan.

Anniskelutehtävissä toimiminen

Opiskelija

- toimii alkoholin anniskelu- ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti
- toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti
- tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle.

Työvuoron päättäminen

Opiskelija

- tekee vuoronvaihdon tehtävät ravintolan ohjeen mukaan
- tilittää myynnin ravintolan ohjeen mukaan
- siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- huomioi työssään seuraavan työvuoron varaukset ja tarpeet
- tiedottaa muutoksista muille työntekijöille
- lajittelee jätteet muun työn ohessa ohjeen mukaan
- toimii astiahuollon tehtävissä muun työn ohessa
- tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia

- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta