

**TUTKINNONOSA: ANNOSRUOKIEN JA JUOMIEN TARJOILU, 40 OSP**

Opiskelijan nimi

Työpaikan nimi

**AMMATTITAIIDON OSOITTAMISTAVAT**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä ruokaravintolassa, jossa hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, esittelee, myy, ottaa tilauksia ja tarjoilee asiakkaiden tilaamia ruoka-annoksia ja juomia, toimii alkoholin anniskelutehtävissä, rekisteröi ja tilittää myynnin sekä laskuttaa asiakkaita.

Anniskeluosaamisen ammattitaitovaatimuksista ei voida poiketa eikä anniskeluosaamisen arviointia voida mukauttaa.

Hygieniaosaamisen arviointia ei voida mukauttaa.

Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.

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

AMMATTI- TAITO- VAATIMUS	ARVIOINTIKRITEERIT					OHJAA VA ARVI- OINTI	ARVOSANA				
	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
<b>Opiskelija valmistautuu työvuoroon ja ennakoi työtehtäviä</b>	noudattaa työaikoja		noudattaa työaikoja		noudattaa työaikoja		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä		suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti		suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti						

	on perehtynyt myytäviin tuotteisiin ja suosituksiin ja käyttää sopivia tarjoilutapoja		on perehtynyt omatoimisesti myytäviin tuotteisiin, suosituksiin ja tarjoilutapoihin		on perehtynyt itsenäisesti ja omatoimisesti myytäviin tuotteisiin, suosituksiin, varauksiin ja tarjoilutapoihin						
	kattaa asiakaspöydät työpaikan ohjeen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti		kattaa omatoimisesti asiakaspöydät työpaikan ohjeen ja tilanteen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti ja huolellisesti		kattaa itsenäisesti ja ammattimaisesti asiakaspöydät työpaikan ohjeen ja tilanteen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti ja huolellisesti						
	ennakoi tulevia asiakaspalvelutilanteita		ennakoi omatoimisesti ja asiakaslähtöisesti tulevia asiakaspalvelutilanteita		ennakoi itsenäisesti ja asiakaslähtöisesti sekä omaaloitteisesti tulevia asiakaspalvelutilanteita						
	tulkitsee tilausmääräyksiä tai varauksia		tulkitsee asianmukaisesti tilausmääräyksiä tai varauksia		tulkitsee luotettavasti ja toimii tilausmääräyksiä tai varausten mukaisesti						
	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja		noudattaa kannattavasti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja		noudattaa itsenäisesti ja vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja						
	noudattaa turvallisuusohjeita ja määräyksiä		noudattaa turvallisuusohjeita ja määräyksiä		noudattaa turvallisuusohjeita ja määräyksiä						
	tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa		tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa		tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa.						
<b>Ammattitaitovaatimus</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>H3</b>	<b>H4</b>	<b>K5</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Opiskelija esittelee, myy ja tarjoilee ruokia ja juomia yksittäisille asiakkaille ja ryhmille</b>	noudattaa työjärjestystä ja aikataulua ohjeen mukaan		noudattaa työjärjestystä ja ajoitusta omatoimisesti		noudattaa työjärjestystä ja ajoitusta sujuvasti asiakkaiden tilausten ja tarpeiden mukaisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	esittelee toisen apuna asiakkaille ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä		esittelee asiakkaille sujuvasti ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo tuotteiden alkuperästä		esittelee aktiivisesti ja omaaloitteisesti asiakkaille ruokailutilanteeseen ja ruokiin						

	kertoo tuotteiden alkuperästä			sopivia juomia sekä kertoo luontevasti tuotteiden alkuperästä							
	on perehtynyt ohjeen mukaan gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille		on perehtynyt omatoimisesti gastronomiseen perussanastoon siten että, tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille	on perehtynyt omatoimisesti gastronomiseen perussanastoon ja tulkitsee arvo- ja laatuvaatimusten mukaisesti ruokalistan termejä asiakkaille							
	esittelee, myy, ottaa tilauksia ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja eri asiakasryhmille työryhmän jäsenenä		esittelee ja myy aktiivisesti, ottaa tilauksia ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille huomioiden heidän tarpeensa	esittelee ja myy asiantuntevasti, ottaa tilauksia ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille huomioiden heidän tarpeensa							
	kertoo asiakkaille ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille		kertoo asiakkaille luontevasti ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille	suosittelee itsenäisesti tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille sopivia vaihtoehtoja							
				yhdistelee ja osaa soveltaa omatoimisesti ruoka- ja juomatuotteita ateriakokonaisuuksiksi							
	huomioi ohjattuna asiakaskohtaiset tarpeet ja rajoitteet		huomioi omatoimisesti asiakaskohtaiset tarpeet ja rajoitteet	huomioi itsenäisesti ja omatoimisesti asiakaskohtaiset tarpeet ja rajoitteet							
	käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä		käyttää omatoimisesti tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä	käyttää ja soveltaa itsenäisesti tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä sujuvasti							
	tarjoilee lautasannoksia		tarjoilee sujuvasti lautasannoksia ja käyttää tarjotinta tarvittavissa tilanteissa	tarjoilee itsenäisesti lautasannoksia, käyttää sujuvasti tarjotinta ja toimii tarvittaessa 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 ja omatoimisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä						
	noudattaa työryhmän jäsenenä tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria		noudattaa omatoimisesti tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria		noudattaa omatoimisesti tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria						
	toimii työryhmän jäsenenä ruokaravintolan asiakaspalvelutehtävissä		toimii luontevasti ajankäytön ja muut resurssit huomioiden		toimii oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi						
	auttaa pyydettyä muiden työpisteiden tehtävissä		toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ruokaravintolan asiakaspalvelutehtävissä ja auttaa muiden työpisteiden tehtävissä		toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä ruokaravintolan asiakaspalvelutehtävissä						
					havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti						
	toimii ohjeen mukaan arvo- ja laatuvaatimusten mukaisesti		toimii omatoimisesti arvo- ja laatuvaatimusten mukaisesti		toimii itsenäisesti arvo- ja laatuvaatimusten mukaisesti.						
<b>Ammattitaitovaatimus</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>H3</b>	<b>H4</b>	<b>K5</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Opiskelija toimii anniskelutehtävissä</b>	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti työryhmän jäsenenä		toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti		toimii ammattitaitoisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti		toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti		toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti						

	tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle		tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle		tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle						
<b>Ammattitaitovaatimus</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>H3</b>	<b>H4</b>	<b>K5</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Opiskelija huolehtii koko asiakaspalveluprosessista</b>	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti palvelumallin mukaisesti työryhmän jäsenenä		ottaa asiakkaat vastaan ystävällisesti ja sujuvasti palvelumallin mukaisesti		ottaa omatoimisesti, ystävällisesti ja aktiivisesti asiakkaita vastaan palvelumallin mukaisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	käyttää erilaisia tarjoilutekniikoita ja käyttää tarjotinta tarvittaessa		käyttää erilaisia tarjoilutekniikoita ja käyttää tarjotinta omatoimisesti		käyttää erilaisia tarjoilutekniikoita ja käyttää tarjotinta sujuvasti						
	tietää käytetyimmät pöytämuodot ja liinoittaa ne ohjattuna		tietää käytetyimmät pöytämuodot ja liinoittaa ne omatoimisesti		tietää käytetyimmät pöytämuodot ja liinoittaa ne ammattimaisesti						
	käyttää kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla		käyttää omatoimisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita erilaisilla maksutavoilla		käyttää omatoimisesti ja itsenäisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita erilaisilla maksutavoilla						
	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuna kustannustehokkaasti		perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii kustannustehokkaasti		perehtyy alan kustannusrakenteeseen itsenäisesti ja toimii kustannustehokkaasti työssään						
	on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ja laskuttaa asiakkaita		on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ja laskuttaa asiakkaita omatoimisesti		hinnoittelee tuotteita ohjeiden mukaan ja laskuttaa asiakkaita itsenäisesti						

	tietää kansainvälisiä kulttuureja ja käytöstapoja sekä etiketin		kertoo kattavasti kansainvälisistä kulttuureista ja käytöstavoista sekä etiketistä		tuntee ja tietää etiketin sekä soveltaa työssään kansainvälisiä kulttuureja ja käytöstapoja							
	on mukana ratkaisemassa tilanneherkkiä asiakastilanteita toisten kanssa		tunnistaa ongelmatilanteita ja on mukana ratkaisemassa tilanneherkkiä asiakastilanteita		ennakoi ja tunnistaa ongelmatilanteita sekä niiden ratkaisutapoja ja on mukana ratkaisemassa tilanneherkkiä asiakastilanteita							
					toimii itsenäisesti paineen alaisena jatkuvasti muuttuvissa tilanteissa sekä muuttaa tarvittaessa työtapaan							
	auttaa muiden työpisteiden työtehtävissä työryhmän jäsenenä		auttaa omatoimisesti muiden työpisteiden työtehtävissä		havaitessaan tarvetta auttaa aktiivisesti muita, auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti oma-aloitteisesti							
					edesauttaa omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa							
	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista ja tuotteista, kiittää asiakkaita sekä toivottaa tervetulleeksi uudelleen		ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista omatoimisesti, kiittää asiakkaita ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille		hankkii aktiivisesti ja oma-aloitteisesti palautetta palveluista ja tuotteista, kiittää asiakkaita ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille							
	tutustuu toisen apuna ravintolan erilaisiin asiakaspalautekanaviin		tutustuu aktiivisesti ravintolan erilaisiin asiakaspalautekanaviin		tutustuu omatoimisesti ja aktiivisesti ravintolan erilaisiin asiakaspalautekanaviin							

Ammattitaito-vaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
<b>Alakohtaisen kielitaidon hallinta suomenkielisillä</b>											
<b>Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa</b>	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.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä</b>											
	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.						
<b>Alakohtaisen kielitaidon hallinta muunkielisillä</b>											
	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.						
<b>Alakohtaisen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa</b>											
	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja 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.						

Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
<b>Opiskelija tekee työvuoron tilityksen sekä ennakoi ja valmistelee seuraavaa työvuoroa</b>	tekee ohjattuna vuoronvaihdon tehtävät ravintolan toimintatavan mukaisesti		tekee omatoimisesti vuoronvaihdon tehtävät ravintolan toimintatavan mukaisesti		tekee pääosin itsenäisesti vuoronvaihdon tehtävät ravintolan toimintatavan mukaisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita		rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita joutuisasti		rekisteröi itsenäisesti ja omatoimisesti myyntiä ja laskuttaa asiakkaita nopeasti vaihtelevissa työtilanteissa						
	tilittää ohjattuna myynnin		tilittää omatoimisesti myynnin		tilittää itsenäisesti myynnin						
	tiedottaa muutoksista ja toiveista muille työntekijöille		tiedottaa luontevasti muutoksista ja toiveista muille työntekijöille		tiedottaa luontevasti ja omatoimisesti muutoksista ja toiveista muille työntekijöille						
					edesauttaa omatoimisesti omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla aktiivisesti yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa						
	ylläpitää työryhmän jäsenenä työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa		ylläpitää luotettavasti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa		ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa						
	päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa sosiaalisen median välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota toisen apuna		päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa sosiaalisen median välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota omatoimisesti		päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa itsenäisesti sosiaalisen median välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota						



	päivittää toimipisteen sosiaalisen median kanavia toisen apuna		päivittää tarvittaessa toimipisteen sosiaalisen median kanavia		päivittää ja kommentoi omatoimisesti toimipisteen sosiaalisen median kanavia sekä korjaa tarvittaessa tuotoksia						
	tietää ja käyttää ravintolan varaus- ja palautekanavia toisen apuna		tietää ja käyttää ravintolan varaus- ja palautekanavia omatoimisesti		tietää ja käyttää ravintolan median varaus- ja palautekanavia						
			kertoo omatoimisesti, tuoko sosiaalisen median kanavat ravintolan asiakaspalvelussa lisäarvoa		kertoo luontevasti, tuoko sosiaalisen median kanavat ravintolan asiakaspalvelussa lisäarvoa						
<b>Ammattitaitovaatimus</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>H3</b>	<b>H4</b>	<b>K5</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Opiskelija arvioi omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä</b>	ottaa vastaan palautetta tiimin jäsenenä		ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti		ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	arvioi toimintansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ohjattuna		arvioi omatoimisesti omaa ammatillista kehittymistään		arvioi realistisesti omaa ammatillista kehittymistään						
			toimii omatoimisesti uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti		työn muuttuessa toimii itsenäisesti ja omatoimisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa luontevasti työtapojaan						
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen		noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen		noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen						
	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa		noudattaa omavalvontasuunnitelmaa		noudattaa omavalvontasuunnitelmaa.						

