|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ravintola- ja catering-alan perustutkinto 1.8.2018 Annosruokien ja juomien tarjoilu, 40 osp | | | |
|  | | | |
| Opiskelija | |  | **Näytön kuvaus** |
| Nimi |  |  |  |
| Osoite |  |  |  |
| Syntymäaika |  |  |
| Puhelin |  |  |
| Sähköposti |  |  |
| Ryhmä |  |  |
| Näyttöpaikka | |  |
| Työpaikan/  näyttöpaikan  virallinen nimi |  |  |
| Osoite |  |  |
| Näyttö-  ympäristön kuvaus |  |  |  |
| Arvioijat | |  |  |
| Työelämän edustaja | |  |  |
| Nimi ja  tehtävänimike |  |  |  |
| Sähköposti ja puhelin |  |  |  |
| Opettaja | |  |  |
| Nimi ja  tehtävänimike |  |  |  |
| Sähköposti ja puhelin |  |  |  |

**Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

* valmistautua työvuoroon ja ennakoida työtehtäviä
* esitellä, myydä ja tarjoilla ruokia ja juomia yksittäisille asiakkaille ja ryhmille
* toimia anniskelutehtävissä
* huolehtia koko asiakaspalveluprosessista
* hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
* tehdä työvuoron tilityksen sekä ennakoida ja valmistella seuraavaa työvuoroa
* arvioida omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä.

**Ammattitaidon 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.
* Katso erillinen NÄYTTÖOHJE.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija valmistautuu työvuoroon ja ennakoi työtehtäviä. | |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | | **Työtehtävät, joilla opiskelija**  **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** | | | | |
| T1 | * noudattaa työaikoja * suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä * on perehtynyt myytäviin tuotteisiin ja suosituksiin ja käyttää sopivia tarjoilutapoja * kattaa asiakaspöydät työpaikan ohjeen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti * ennakoi tulevia asiakaspalvelutilanteita * tulkitsee tilausmääräyksiä tai varauksia * noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja * noudattaa turvallisuusohjeita ja määräyksiä * tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa |  |  | | | | |
| T2 |  |
| H3 | * noudattaa työaikoja * suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti * on perehtynyt omatoimisesti myytäviin tuotteisiin, suosituksiin ja tarjoilutapoihin * kattaa omatoimisesti asiakaspöydät työpaikan ohjeen ja tilanteen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti ja huolellisesti * ennakoi omatoimisesti ja asiakaslähtöisesti tulevia asiakaspalvelutilanteita * tulkitsee asianmukaisesti tilausmääräyksiä tai varauksia * noudattaa kannattavasti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja * noudattaa turvallisuusohjeita ja määräyksiä * tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa |
| H4 |  |
| K5 | * noudattaa työaikoja * suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti * on perehtynyt itsenäisesti ja omatoimisesti myytäviin tuotteisiin, suosituksiin, varauksiin ja tarjoilutapoihin * kattaa itsenäisesti ja ammattimaisesti asiakaspöydät työpaikan ohjeen ja tilanteen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti ja huolellisesti * ennakoi itsenäisesti ja asiakaslähtöisesti sekä oma-aloitteisesti tulevia asiakaspalvelutilanteita * tulkitsee luotettavasti ja toimii tilausmääräyksien tai varausten mukaisesti * noudattaa itsenäisesti ja vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja * noudattaa turvallisuusohjeita ja määräyksiä * tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija esittelee, myy ja tarjoilee ruokia ja juomia yksittäisille asiakkaille ja ryhmille. | |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | | **Työtehtävät, joilla opiskelija**  **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** | | | | |
| T1 | * noudattaa työjärjestystä ja aikataulua ohjeen mukaan * esittelee toisen apuna asiakkaille ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo tuotteiden alkuperästä * on perehtynyt ohjeen mukaan gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille * esittelee, myy, ottaa tilauksia ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja eri asiakasryhmille työryhmän jäsenenä * kertoo asiakkaille ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille * huomioi ohjattuna asiakaskohtaiset tarpeet ja rajoitteet * käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä * tarjoilee lautasannoksia * käyttää ohjeistettuna tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä * noudattaa työryhmän jäsenenä tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria * toimii työryhmän jäsenenä ruokaravintolan asiakaspalvelutehtävissä * auttaa pyydettäessä muiden työpisteiden tehtävissä * toimii ohjeen mukaan arvo- ja laatuvaatimusten mukaisesti |  |  | | | | |
| T2 |  |
| H3 | * noudattaa työjärjestystä ja ajoitusta omatoimisesti * esittelee asiakkaille sujuvasti ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo tuotteiden alkuperästä * on perehtynyt omatoimisesti gastronomiseen perussanastoon siten että, tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille * esittelee ja myy aktiivisesti, ottaa tilauksia ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille huomioiden heidän tarpeensa * kertoo asiakkaille luontevasti ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille * huomioi omatoimisesti asiakaskohtaiset tarpeet ja rajoitteet * käyttää omatoimisesti tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä * tarjoilee sujuvasti lautasannoksia ja käyttää tarjotinta tarvittavissa tilanteissa * käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä * noudattaa omatoimisesti tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria * toimii luontevasti ajankäytön ja muut resurssit huomioiden * toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ruokaravintolan asiakaspalvelutehtävissä ja auttaa muiden työpisteiden tehtävissä * toimii omatoimisesti arvo- ja laatuvaatimusten mukaisesti |
| H4 |  |
| K5 | * noudattaa työjärjestystä ja ajoitusta sujuvasti asiakkaiden tilausten ja tarpeiden mukaisesti * esittelee aktiivisesti ja oma-aloitteisesti asiakkaille ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo luontevasti tuotteiden alkuperästä * on perehtynyt omatoimisesti gastronomiseen perussanastoon ja tulkitsee arvo- ja laatuvaatimuksien mukaisesti ruokalistan termejä asiakkaille * esittelee ja myy asiantuntevasti, ottaa tilauksia ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille huomioiden heidän tarpeensa * suosittelee itsenäisesti tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille sopivia vaihtoehtoja * yhdistelee ja osaa soveltaa omatoimisesti ruoka- ja juomatuotteita ateriakokonaisuuksiksi * huomioi itsenäisesti ja omatoimisesti asiakaskohtaiset tarpeet ja rajoitteet * käyttää ja soveltaa itsenäisesti tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä sujuvasti * tarjoilee itsenäisesti lautasannoksia, käyttää sujuvasti tarjotinta ja toimii tarvittaessa vatitarjoilussa yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa tilanteen mukaan * käyttää itsenäisesti ja omatoimisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä * noudattaa omatoimisesti tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria * toimii oma-aloitteisesti ja itsenäisesti ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi * toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä ruokaravintolan asiakaspalvelutehtävissä * havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti * toimii itsenäisesti arvo- ja laatuvaatimusten mukaisesti. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija toimii anniskelutehtävissä. | |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | | **Työtehtävät, joilla opiskelija**  **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** | | | | |
| T1 | * toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti työryhmän jäsenenä * toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti * tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle |  |  | | | | |
| T2 |  |
| H3 | * toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti * toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti * tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle |
| H4 |  |
| K5 | * toimii ammattitaitoisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti * toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti * tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija huolehtii koko asiakaspalveluprosessista. | |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | | **Työtehtävät, joilla opiskelija**  **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** | | | | |
| T1 | * ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti palvelumallin mukaisesti työryhmän jäsenenä * käyttää erilaisia tarjoilutekniikoita ja käyttää tarjotinta tarvittaessa * tietää käytetyimmät pöytämuodot ja liinoittaa ne ohjattuna * käyttää kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla * perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuna kustannustehokkaasti * on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ja laskuttaa asiakkaita * tietää kansainvälisiä kulttuureja ja käytöstapoja sekä etiketin * on mukana ratkaisemassa tilanneherkkiä asiakastilanteita toisten kanssa * auttaa muiden työpisteiden työtehtävissä työryhmän jäsenenä * ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista ja tuotteista, kiittää asiakkaita sekä toivottaa tervetulleeksi uudelleen * tutustuu toisen apuna ravintolan erilaisiin asiakaspalautekanaviin |  |  | | | | |
| T2 |  |
| H3 | * ottaa asiakkaat vastaan ystävällisesti ja sujuvasti palvelumallin mukaisesti * käyttää erilaisia tarjoilutekniikoita ja käyttää tarjotinta omatoimisesti * tietää käytetyimmät pöytämuodot ja liinoittaa ne omatoimisesti * käyttää omatoimisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita erilaisilla maksutavoilla * perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii kustannustehokkaasti * on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ja laskuttaa asiakkaita omatoimisesti * kertoo kattavasti kansainvälisistä kulttuureista ja käytöstavoista sekä etiketistä * tunnistaa ongelmatilanteita ja on mukana ratkaisemassa tilanneherkkiä asiakastilanteita * auttaa omatoimisesti muiden työpisteiden työtehtävissä * ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista omatoimisesti, kiittää asiakkaita ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille * tutustuu aktiivisesti ravintolan erilaisiin asiakaspalautekanaviin |
| H4 |  |
| K5 | * ottaa omatoimisesti, ystävällisesti ja aktiivisesti asiakkaita vastaan palvelumallin mukaisesti * käyttää erilaisia tarjoilutekniikoita ja käyttää tarjotinta sujuvasti * tietää käytetyimmät pöytämuodot ja liinoittaa ne ammattimaisesti * käyttää omatoimisesti ja itsenäisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita erilaisilla maksutavoilla * perehtyy alan kustannusrakenteeseen itsenäisesti ja toimii kustannustehokkaasti työssään * hinnoittelee tuotteita ohjeiden mukaan ja laskuttaa asiakkaita itsenäisesti * tuntee ja tietää etiketin sekä soveltaa työssään kansainvälisiä kulttuureja ja käytöstapoja * ennakoi ja tunnistaa ongelmatilanteita sekä niiden ratkaisutapoja ja on mukana ratkaisemassa tilanneherkkiä asiakastilanteita * toimii itsenäisesti paineen alaisena jatkuvasti muuttuvissa tilanteissa sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan * 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 * hankkii aktiivisesti ja oma-aloitteisesti palautetta palveluista ja tuotteista, kiittää asiakkaita ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille * tutustuu omatoimisesti ja aktiivisesti ravintolan erilaisiin asiakaspalautekanaviin. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa. | |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
| Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä | | **Työtehtävät, joilla opiskelija**  **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** | | | | |
| T1 | * palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |  | |  |  | | --- | --- | | **Muu osaamisen arviointi** |  | | ruotsi |  | | englanti tai |  | | muu kieli |  | | | | | |
| T2 |  |
| H3 | * palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä |
| H4 |  |
| K5 | * palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa. | |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
| Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä | | **Työtehtävät, joilla opiskelija**  **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** | | | | |
| T1 | * hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä |  | |  |  | | --- | --- | | **Muu osaamisen arviointi** |  | | ruotsi |  | | englanti tai |  | | muu kieli |  | | | | | |
| T2 |  |
| H3 | * hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä |
| H4 |  |
| K5 | * palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija tekee työvuoron tilityksen sekä ennakoi ja valmistelee seuraavaa työvuoroa. | |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | | **Työtehtävät, joilla opiskelija**  **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** | | | | |
| T1 | * tekee ohjattuna vuoronvaihdon tehtävät ravintolan toimintatavan mukaisesti * rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita * tilittää ohjattuna myynnin * tiedottaa muutoksista ja toiveista muille työntekijöille * ylläpitää työryhmän jäsenenä työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa * päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa sosiaalisen median välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota toisen apuna * päivittää toimipisteen sosiaalisen median kanavia toisen apuna * tietää ja käyttää ravintolan varaus- ja palautekanavia toisen apuna |  |  | | | | |
| T2 |  |
| H3 | * tekee omatoimisesti vuoronvaihdon tehtävät ravintolan toimintatavan mukaisesti * rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita joutuisasti * tilittää omatoimisesti myynnin * tiedottaa luontevasti muutoksista ja toiveista muille työntekijöille * ylläpitää luotettavasti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa * päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa sosiaalisen median välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota omatoimisesti * päivittää tarvittaessa toimipisteen sosiaalisen median kanavia * tietää ja käyttää ravintolan varaus- ja palautekanavia omatoimisesti * kertoo omatoimisesti, tuoko sosiaalisen median kanavat ravintolan asiakaspalvelussa lisäarvoa |
| H4 |  |
| K5 | * tekee pääosin itsenäisesti vuoronvaihdon tehtävät ravintolan toimintatavan mukaisesti * rekisteröi itsenäisesti ja omatoimisesti myyntiä ja laskuttaa asiakkaita nopeasti vaihtelevissa työtilanteissa * tilittää itsenäisesti myynnin * tiedottaa luontevasti ja omatoimisesti muutoksista ja toiveista muille työntekijöille * edesauttaa omatoimisesti omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla aktiivisesti yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa * ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa * päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa itsenäisesti sosiaalisen median välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota * päivittää ja kommentoi omatoimisesti toimipisteen sosiaalisen median kanavia sekä korjaa tarvittaessa tuotoksia * tietää ja käyttää ravintolan median varaus- ja palautekanavia * kertoo luontevasti, tuoko sosiaalisen median kanavat ravintolan asiakaspalvelussa lisäarvoa. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija arvioi omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä. | |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | | **Työtehtävät, joilla opiskelija**  **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** | | | | |
| T1 | * ottaa vastaan palautetta tiimin jäsenenä * arvioi toimintansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan ohjattuna * noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen * noudattaa omavalvontasuunnitelmaa |  |  | | | | |
| T2 |  |
| H3 | * ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti * arvioi omatoimisesti omaa ammatillista kehittymistään * toimii omatoimisesti uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti * noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen * noudattaa omavalvontasuunnitelmaa |
| H4 |  |
| K5 | * ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti * arvioi realistisesti omaa ammatillista kehittymistään * työn muuttuessa toimii itsenäisesti ja omatoimisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa luontevasti työtapojaan * noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen * noudattaa omavalvontasuunnitelmaa. |

|  |
| --- |
| Arviointiasteikko |
| T2 = Opiskelijan osaamisen taso ylittää selkeästi T1-tason, mutta ei yllä H3-tasolle. |
| H4 = Opiskelijan osaamisen taso ylittää selkeästi H3-tason, mutta ei yllä K5-tasolle. |