|  |
| --- |
| 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. |