|  |
| --- |
| Ravintola- ja catering-alan perustutkinto 1.8.2018  |
|  |
| 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**

**Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

* valmistautua työvuoroon ja ennakoida työtehtäviä
* suositella, myydä ja tarjoilla juoma- ja muita tuotteita yksittäisille asiakkaille ja ryhmille
* valmistaa ja tarjoilla myydyimpiä juomasekoituksia
* 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 asiakaspalvelutehtävissä anniskeluravintolassa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.
* Hän suosittelee, myy, valmistaa ja tarjoilee juoma- ja seurusteluravintolan asiakkaille juomia ja muita tuotteita anniskelumääräyksiä ja muita ohjeita noudattaen.
* Hän rekisteröi ja laskuttaa myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta.
* Anniskeluosaamisen arviointia ei voida mukauttaa.
* Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa
* Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija valmistautuu työvuoroon ja ennakoi työtehtäviä |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * noudattaa työaikoja
* suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta
* suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä
* kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat ravintolassa sovitun tavan mukaisesti toisen apuna
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * noudattaa työaikoja
* suunnittelee oman työnsä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan omatoimisesti
* suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti
* kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat ravintolassa sovitun tavan mukaisesti
 |
| H4 |   |
| K5 | * noudattaa työaikoja
* suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan joustavasti
* suunnittelee ja aikatauluttaa itsenäisesti ja oma-aloitteisesti työvuoronsa työtehtäviä
* kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat ravintolassa sovitun tavan mukaisesti itsenäisesti ja ennakoiden
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija suosittelee, myy ja tarjoilee juoma- ja muita tuotteita yksittäisille asiakkaille ja ryhmille |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy ravintolan palvelumallin mukaisesti
* esittelee, myy ja tarjoilee myydyimpiä tuotteita ja tietää tuotteiden hintoja
* toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
* toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti
* tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle
 |  |  |
| T2 |  |
| H3 | * huomioi asiakkaiden saapumisen omatoimisesti, käyttäytyy ravintolan palvelumallin mukaisesti ja toimii asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa
* esittelee, myy sujuvasti ja tarjoilee omatoimisesti myydyimpiä tuotteita, hintoja ja valmistusmenetelmiä
* toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
* toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti
* tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle
 |
| H4 |  |
| K5 | * huomioi asiakkaiden saapumisen aktiivisesti, palvelee heitä viipymättä ravintolan palvelumallin mukaisesti ja huolehtii heidän viihtyisyydestään koko palveluprosessin ajan ennakoiden
* esittelee, suosittelee aktiivisesti ja myy juomia ja muita tuotteita itsenäisesti sekä pyrkii lisämyyntiin
* toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
* toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti.
* tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia. |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * valmistelee ja valmistaa ohjattuna myydyimpiä juomasekoituksia
* käyttää ohjeen mukaan juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa ne
* huolehtii ohjeen mukaisesti juomien säilytyksestä
* tarjoilee juomat oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa
* tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia
* toimii työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä
* työskentelee toisen apuna turvallisuusriskit huomioiden vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta ravintolan ohjeiden mukaisesti
* ennakoi toisen apuna turvallisuusriskit ja tiedottaa niistä yrityksen käytännön mukaisesti
* kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * valmistelee ja valmistaa ohjeen mukaan omatoimisesti myydyimpiä juomasekoituksia
* käyttää omatoimisesti juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa ne
* huolehtii omatoimisesti juomien säilytyksestä
* tarjoilee omatoimisesti juomat oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa
* tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia niille soveltuvin menetelmin
* toimii työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä
* työskentelee turvallisuusriskit huomioiden vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta ravintolan ohjeiden mukaisesti
* ennakoi turvallisuusriskit ja tiedottaa niistä yrityksen käytännön mukaisesti
* kiittää reippaasti asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen
 |
| H4 |   |
| K5 | * valmistelee ja valmistaa itsenäisesti ja joutuisasti myydyimpiä juomasekoituksia
* käyttää sujuvasti juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa ne omatoimisesti työn lomassa
* huolehtii omatoimisesti juomien säilytyksestä
* tarjoilee juomat omatoimisesti oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa
* tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia itsenäisesti ja laadukkaasti niille soveltuvin menetelmin
* toimii joustavasti työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholijuomien anniskelutehtävissä
* työskentelee sujuvasti turvallisuusriskit huomioiden vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta ravintolan ohjeiden mukaisesti
* ennakoi turvallisuusriskit itsenäisesti ja tiedottaa niistä ravintolan käytännön mukaisesti
* kiittää aktiivisesti asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa. |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
 |  |  |
| 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
 |

**pi**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija tekee työvuoron tilityksen sekä ennakoi ja valmistelee seuraavaa työvuoroa. |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja osallistuu tarjoilijatilityksen tekemiseen ohjattuna
* siistii ja järjestää asiakas-, työ- ja myyntitiloja ja lajittelee jätteet ohjeen mukaan
* tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja tekee tarjoilijatilityksen ohjeen mukaan
* siistii ja järjestää asiakas-, työ- ja myyntitiloja omatoimisesti ja lajittelee jätteet omatoimisesti
* tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle ravintolan toimintatavan mukaisesti ja huomioiden seuraavan työvuoron
 |
| H4 |   |
| K5 | * rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja tekee tarjoilijatilityksen itsenäisesti ja huolellisesti
* tekee itsenäisesti myyntiraportit sekä täsmäytykset tarvittaessa
* siistii ja järjestää itsenäisesti ja tehokkaasti asiakas-, työ- ja myyntitiloja ja lajittelee jätteet
* tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle ravintolan toimintatavan mukaisesti huomioiden ja ennakoiden aktiivisesti seuraavan työvuoron.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija arvioi omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta
* tekee vastuullaan olevat tehtävät työryhmän jäsenenä
* noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti
* tekee vastuullaan olevat tehtävät huolellisesti ja ottaa vastuun omasta työpanoksestaan
* noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen
 |
| H4 |  |
| K5 | * arvioi työnsä onnistumista realistisesti, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
* toimii vastuullisesti ja ottaa vastuun omasta työpanoksestaan
* noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen.
 |

|  |
| --- |
| 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. |