|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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. |