|  |
| --- |
| Ravintola- ja catering-alan perustutkinto 1.8.2018 Katu- ja pikaruokapalvelut |
|  |
| 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 asiakaspalvelutilanteisiin
* palvella asiakkaita ja myydä katu- ja pikaruokayrityksen ruoka- ja juomatuotteitayrityksen palvelumallin mukaan
* rekisteröidä myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
* hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
* valmistella seuraavaa työvuoroa
* arvioida omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä.

**Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelutehtävissä toimimalla katu- ja pikaruokayrityksessä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, varustaa myyntitiskin, valmistaa tai valmistelee tuotteita, rekisteröi myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä.

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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * noudattaa työaikoja
* suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä, mutta tarvitsee siinä apua
* valmistaa ja valmistelee toisen apuna katu- ja pikaruokayrityksen tavallisimpia tuotteita käyttäen koneita ja laitteita
* kunnostaa ja siistii työpisteen myyntikuntoon
* valmistaa ohjeiden mukaan erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita
* puhdistaa ohjeen mukaan koneet ja laitteet
* on perehtynyt työryhmän jäsenenä omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä
* työskentelee ergonomisesti
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * noudattaa työaikoja
* suunnittelee ja aikatauluttaa itsenäisesti työvuoronsa tehtäviä
* valmistaa ja valmistelee omatoimisesti katu- ja pikaruokayrityksen tavallisimpia tuotteita huomioiden samalla taloudellisen toiminnan
* käyttää koneita ja laitteita omatoimisesti
* kunnostaa ja siistii työpisteen myyntikuntoon oma-aloitteisesti
* valmistaa omatoimisesti erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita
* puhdistaa koneet ja laitteet omatoimisesti
* on perehtynyt omatoimisesti omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä
* työskentelee ergonomisesti
 |
| H4 |   |
| K5 | * noudattaa työaikoja
* suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä oma-aloitteisesti ja omatoimisesti ennakoiden
* valmistaa ja valmistelee omatoimisesti katu- ja pikaruokayrityksen tavallisimpia tuotteita itsenäisesti käyttäen koneita ja laitteita
* varustaa itsenäisesti myyntitiskin siihen kuuluvilla tuotteilla, raaka-aineilla ja tarvikkeilla, seuraa tuotteiden myyntiä ja huomioi samalla taloudellisen toiminnan
* sopeuttaa toimintaansa kiireeseen ja toteuttaa asiakkaiden toivomuksia järjestelmällisesti
* valmistaa omatoimisesti ja itsenäisesti erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita
* pitää itsenäisesti huolen tuotteiden riittävyydestä ja laadusta ja valmistaa tarvittaessa lisää
* huolehtii koneiden tai laitteiden puhtaudesta omatoimisesti ja puhdistaa ne tarpeen mukaan
* on perehtynyt itsenäisesti ja oma-aloitteisesti omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä
* työskentelee asiantuntevasti ja ergonomisesti.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija palvelee asiakkaita ja myy katu- ja pikaruokayrityksen ruoka- ja juomatuotteita yrityksen palvelumallin mukaan |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palvelutilanteessa
* pitää huolen tuotteiden riittävyydestä
* esittelee myydyimpien tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä kertoo ohjattuna kasvis- ja erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja gluteeniton) noudattaville asiakkaille soveltuvia tuotteita
* myy katu- ja pikaruokayrityksen tuotteita
* pakkaa asiakkaiden tilaamat tuotteet
* hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakkaita
* siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat ohjeen mukaan
 |  |  |
| T2 |  |
| H3 | * huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palveluhenkisesti
* pitää omatoimisesti huolen tuotteiden riittävyydestä ja laadusta
* esittelee ja kertoo tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden kasvis- ja erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja gluteeniton) noudattaville asiakkaille
* suosittelee ja myy omatoimisesti katu- ja pikaruokayrityksen tuotteita
* pakkaa omatoimisesti ja hygieenisesti asiakkaiden tilaamat tuotteet
* hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakkaita sekä välittää palautteen esimiehille
* siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat omatoimisesti
 |
| H4 |  |
| K5 | * huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä ja huolehtii heidän asiakastyytyväisyydestään koko palveluprosessin ajan
* pitää omatoimisesti ja itsenäisesti huolen tuotteiden riittävyydestä ja laadusta, valmistaa tarvittaessa lisää sekä toimii mahdollisimman vähän hävikkiä tuottaen
* esittelee monipuolisesti tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden kasvis- ja erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja gluteeniton) noudattaville asiakkaille
* suosittelee ja myy itsenäisesti ja oma-aloitteisesti katu- ja pikaruokayrityksen tuotteita ja pyrkii lisäämään myyntiä
* pakkaa itsenäisesti ja hygieenisesti asiakkaiden tilaamat tuotteet
* varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin, välittää palautteen esimiehille ja kiittää asiakkaita
* siistii ja järjestää itsenäisesti asiakas- ja työtilat.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
* käyttää ohjattuna toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita huolellisesti
* käyttää toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää sujuvasti, vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti
 |
| H4 |   |
| K5 | * rekisteröi myyntiä sujuvasti ja laskuttaa asiakkaita huolellisesti ja nopeasti
* hallitsee kassatyöskentelyn eri toiminnot myös kiireessä, vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti sekä toimii kassatyössä vastuullisesti.
 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä
 |
| H4 |   |
| K5 | * palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä
 |  |  |
| 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.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä
 |
| H4 |   |
| K5 | * palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija valmistelee seuraavaa työvuoroa |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle
* täyttää tarvittaessa automaatteja ohjeen mukaan
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti
* täyttää tarvittaessa omatoimisesti automaatteja
 |
| H4 |   |
| K5 | * tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti
* täyttää tarvittaessa oma-aloitteisesti automaatteja ja osaa ennakoida tarpeen.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija arvioi omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * tarvitsee ohjausta arvioidessaan omien työsuoritustensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta
* toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä
* noudattaa työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille
* noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * arvioi työsuoritustensa onnistumista itsenäisesti, kykenee ottamaan vastaan palautetta ja muuttaa toimintaansa tarvittaessa
* pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja pyytää tarvitessaan apua muilta
* noudattaa työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä ottaa työssään ja huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden
* noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen
 |
| H4 |   |
| K5 | * arvioi työsuoritustensa onnistumista itsenäisesti ja perustelee arviointia sekä muuttaa tarvittaessa oma-aloitteisesti työtapojaan
* toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työyhteisön jäsenenä
* noudattaa työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden
* tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
* 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. |