|  |
| --- |
| Ravintola- ja catering-alan perustutkinto 1.8.2018 Asiakaspalvelussa toimiminen, 5-10 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 aikatauluttaa päivittäiset työtehtävänsä
* vastaanottaa, varastoida ja käsitellä raaka-aineita
* valmistaa ja laittaa palvelutiskille esille myytäviä tuotteita
* tehdä työvuoron päättymiseen liittyvät tehtävät
* myydä tuotteita ja opastaa asiakkaita
* arvioida omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä

**Ammattitaidon osoittamistavat**

* Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ravitsemis-, catering- tai kaupan alan asiakaspalvelu-, myynti- tai tuote-valmistustehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.
* Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, sekä myy toimipaikan tai yrityksen tuotteita ja palveluja.
* 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 aikatauluttaa päivittäiset työtehtävänsä |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * noudattaa työaikoja
* ajoittaa ja jaksottaa työtänsä työryhmän jäsenenä
* järjestää itselleen ergonomisesti turvallisen työympäristön
* noudattaa vähittäiskaupan turvallisuusohjeita ja määräyksiä
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * noudattaa työaikoja
* ajoittaa ja jaksottaa työtänsä itsenäisesti annettujen ohjeiden mukaan pysyen aikataulussa ja halliten sarjatyön
* järjestää itsenäisesti itselleen ergonomisesti turvallisen työympäristön
* noudattaa omatoimisesti vähittäiskaupan turvallisuusohjeita ja määräyksiä
 |
| H4 |   |
| K5 | * noudattaa työaikoja
* ajoittaa ja jaksottaa työtänsä ja työtehtäviensä järjestyksen itsenäisesti ja oma-aloitteisesti, pysyen aikataulussa ja halliten sarjatyön omatoimisesti
* järjestää itselleen itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti ergonomisesti turvallisen työympäristön
* noudattaa vastuullisesti vähittäiskaupan turvallisuusohjeita ja määräyksiä.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita elintarvikkeita ohjeen mukaan (FIFO) hävikkiä välttäen ja ergonomisesti oikein valituilla, käytetyillä ja asennetuilla työvälineillä
* tunnistaa ja käsittelee vähittäiskaupan tavallisimpia raaka-aineita ja arvioi niiden tuoreutta ja laatua aistinvaraisesti
* kertoo ohjatusti tuotteiden alkuperän
 |  |  |
| T2 |  |
| H3 | * vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita elintarvikkeita itsenäisesti ohjeen mukaan (FIFO) hävikkiä välttäen ja ergonomisesti oikein valituilla, käytetyillä ja asennetuilla työvälineillä
* tunnistaa ja käsittelee vähittäiskaupassa käytettäviä raaka-aineita ja arvioi niiden tuoreutta ja laatua aistinvaraisesti
* kertoo tuotteiden alkuperän
* säilyttää vastuullisesti raaka-aineita oikeissa lämpötiloissa
* kertoo käytettävistä luomu- ja lähiruokien raaka-aineista sekä tulkitsee alkuperämerkintöjä
* kertoo omatoimisesti vähittäiskauppaan tulevien raaka-aineiden tilaus- ja saapumispäivät
 |
| H4 |  |
| * K5
 | * vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita tarvikkeita omatoimisesti ja vastuullisesti (FIFO) hävikkiä välttäen ja ergonomisesti oikein valituilla, käytetyillä ja asennetuilla työvälineillä
* tunnistaa vähittäiskaupassa käytettävät raaka-aineet ja arvioi niiden tuoreuden ja laadun aistinvaraisesti sekä ilmoittaa poikkeamista
* kertoo luontevasti ja selkeästi tuotteiden alkuperän sekä käyttötarkoituksen hävikkiä välttäen
* kertoo itsenäisesti käytettävistä luomu- ja lähiruokien raaka-aineista sekä tulkitsee alkuperämerkintöjä
* kertoo itsenäisesti vähittäiskauppaan tulevien raaka-aineiden tilaus- ja saapumispäivät sekä tuotteen toimittajat.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija esivalmistaa ja laittaa palvelutiskille esille myytäviä tuotteita |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * tunnistaa ja valitsee toisen apuna vähittäiskaupan käytetyimmät tuotteet
* esikäsittelee ja käyttää raaka-aineita ohjeen mukaisesti hävikkiä välttäen ja ekologista jalanjälkeä noudattaen
* pakkaa asiakkaiden tilaamat tai myytävät tuotteet
* kokoaa myyvän esillepanon noudattaen ohjeistusta
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * tunnistaa ja valitsee omatoimisesti vähittäiskaupan käytetyimmät tuotteet sekä kertoo eri ruoanvalmistusmenetelmistä
* esikäsittelee ja käyttää omatoimisesti käytetyimpiä raaka-aineita hävikkiä välttäen ja ekologista jalanjälkeä noudattaen
* pakkaa asiakkaiden tilaamat tai myytävät tuotteet
* kokoaa ohjeen mukaan myyvän esillepanon noudattaen ohjeistusta ja tuotteiden ominaisuuksia
 |
| H4 |  |
| K5 | * tunnistaa ja valitsee itsenäisesti vähittäiskaupan käytetyimmät tuotteet sekä kertoo eri ruoanvalmistusmenetelmistä
* esikäsittelee ja käyttää itsenäisesti raaka-aineita hävikkiä välttäen ja ekologista jalanjälkeä noudattaen
* pakkaa itsenäisesti ja hygieenisesti asiakkaan tilaamat tuotteet
* kokoaa omatoimisesti myyvän esillepanon noudattaen ohjeistusta ja tuotteiden ominaisuuksia.
 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija myy tuotteita ja opastaa asiakkaita |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * on perehtynyt vähittäiskaupan liikeideaan tai toiminta-ajatukseen siten, että pystyy esittelemään ohjattuna sen keskeisiä tuotteita ja palveluja
* tietää ja kertoo palvelutiskin tuotevalikoiman
* suosittelee toisen apuna raaka-aineelle sopivaa reseptiehdotusta
* suosittelee asiakkaalle kausivaihtelujen mukaisia tuotteita
* myy tuotteita toisen apuna liikeidean edellyttämällä tavalla erilaisille asiakasryhmille huomioiden heidän palvelutarpeensa sekä asiakkailta saamansa palautteen
* seuraa esillä olevien tuotteiden menekkiä sekä lisää tuotteita tarvittaessa
* hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakkaita
* siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat ohjeen mukaan
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * perehtyy vähittäiskaupan liikeideaan tai toiminta-ajatukseen siten, että pystyy esittelemään sen keskeisiä tuotteita ja palveluja itsenäisesti
* tietää ja kertoo omatoimisesti palvelutiskin tuotevalikoiman
* suosittelee sujuvasti asiakkaalle kausivaihtelujen mukaisia tuotteita
* suosittelee ja kertoo omatoimisesti raaka-aineelle sopivaa reseptiehdotuksia
* myy tuotteita omatoimisesti liikeidean edellyttämällä tavalla erilaisille asiakasryhmille huomioiden heidän palvelutarpeensa sekä asiakkailta saamansa palautteen
* seuraa aktiivisesti esillä olevien tuotteiden menekkiä sekä lisää tuotteita tarvittaessa
* hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakkaita sekä välittää palautteen esimiehille
* siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat omatoimisesti
 |
| H4 |   |
| * K5
 | * perehtyy vähittäiskaupan liikeideaan tai toiminta-ajatukseen siten, että pystyy esittelemään sen keskeiset tuotteet ja palvelut sekä yhteistyökumppanit ja asiakkaat
* tietää ja kertoo oma-aloitteisesti ja luotettavasti palvelutiskin tuotevalikoiman
* suosittelee aktiivisesti asiakkaalle kausivaihtelujen mukaisia raaka-aineita ja esittelee sujuvasti asiakkaan tarpeisiin erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja
* myy tuotteita aktiivisesti liikeidean edellyttämällä tavalla erilaisille asiakasryhmille huomioiden heidän palvelutarpeensa sekä asiakkailta saamansa palautteen
* soveltaa tietoa niin, että löytää asiakkaille joustavasti erilaisia tuotevaihtoehtoja samalla tehden lisämyyntiä
* seuraa aktiivisesti esillä olevien tuotteiden menekkiä sekä lisää tuotteita tarvittaessa
* varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille ja kiittää asiakkaita
* siistii ja järjestää itsenäisesti asiakas- ja työtilat.
 |

**pi**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Opiskelija tekee työvuoron päättymiseen liittyvät työtehtävät |  | T1 | T2 | H3 | H4 | K5 |
|  | **Työtehtävät, joilla opiskelija** **osoittaa osaamisen** | **Arviointiperustelut** |
| T1 | * tekee työryhmän jäsenenä vuoronvaihtoon ja seuraavaan työpäivään liittyviä tehtäviä
* siistii ja järjestää työympäristön työvuoron päättyessä
* toimii astiahuollon tehtävissä
* käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä
* lajittelee keittiön tavallisimmat jätteet oikein eri jätelajeittain, kuten biojäte, lasi, metalli, kartonki ja paperi omiin astioihinsa
* on perehtynyt vähittäiskaupan sosiaalisen median kanaviin ja ohjatusti hyödyntää erilaisia sosiaalisen median kanavia
 |  |  |
| T2 |   |
| H3 | * tekee omatoimisesti vuoronvaihtoon ja seuraavaan työpäivään liittyviä tehtäviä
* käyttää turvallisesti ja omatoimisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä
* siistii ja järjestää työympäristön työvuoron päättyessä omatoimisesti
* toimii omatoimisesti astiahuollon tehtävissä
* lajittelee jätteet omatoimisesti eri jätelajeittain, kuten biojäte, lasi, metalli, kartonki ja paperi omiin astioihinsa
* on perehtynyt vähittäiskaupan sosiaalisen median kanaviin ja omatoimisesti hyödyntää monipuolisesti erilaisia sosiaalisen median kanavia
 |
| H4 |   |
| K5 | * tekee omatoimisesti vuoronvaihtoon ja seuraavaan työpäivään liittyviä tehtäviä
* käyttää turvallisesti ja vastuullisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä
* huolehtii koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnosta ja ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle oma-aloitteisesti
* siistii ja järjestää työympäristön työvuoron päättyessä, huolehtii siisteydestä myös muun toiminnan lomassa
* toimii astiahuollon tehtävissä tarvittaessa muun työn lomassa
* lajittelee jätteet muun työn ohessa eri jätelajeittain, kuten biojäte, lasi, metalli, kartonki ja paperi omiin astioihinsa
* on perehtynyt vähittäiskaupan sosiaalisen median kanaviin ja omatoimisesti ja itsenäisesti hyödyntää monipuolisesti erilaisia sosiaalisen median kanavia
* seuraa sosiaalisen median välityksellä käytäviä monikanavaisia keskusteluja.
 |

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