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