

TUTKINNONOSA: KAHVILAPALVELUT, 10 OSP

Opiskelijan nimi

Työpaikan nimi

AMMATTITAITON OSOITTAMISTAVAT

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla kahvilassa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, valmistaa 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.

Ammatti- taito- vaatimus	Arviointikriteerit					ohjaa va arvi- ointi	Arvosana				
	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
<b>Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin</b>	noudattaa työaikoja		noudattaa työaikoja		noudattaa työaikoja		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä, mutta tarvitsee siinä apua		suunnittelee ja aikatauluttaa omatoimisesti työvuoronsa tehtäviä		suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä itsenäisesti						
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja työvuoron aikana		siistii ja järjestää aktiivisesti ja omatoimisesti asiakas- ja työtiloja työvuoron aikana		siistii ja järjestää oma-aloitteisesti ja aktiivisesti asiakas- sekä työtiloja työvuoron aikana						



	suosittelee ja myy kahvilan tuotteita		suosittelee ja myy kahvilan tuotteita oma-aloitteisesti		suosittelee ja myy kahvilan tuotteita ja pyrkii lisäämään myyntiä aktiivisesti							
					sopeuttaa toimintaansa kiireeseen ja toteuttaa asiakkaan toivomuksia							
	kiittää asiakkaita ja ottaa vastaan palautetta palveluista ja tuotteista ohjattuna		kiittää asiakkaita ja ottaa vastaan palautetta palveluista ja tuotteista		kiittää asiakkaita ja varmistaa omatoimisesti asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille							
<b>Ammattitaitovaatimus</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>H3</b>	<b>H4</b>	<b>K5</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Opiskelija rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita</b>	merkitsee ohjeen mukaan tuotteen myyntihinnan		etsii hinnoittelukansioista tuotteen oikean myyntihinnan ja merkitsee sen ohjeen mukaan omatoimisesti		hallitsee tuotevalikoiman ja etsii hinnoittelukansioista tuotteen oikean myyntihinnan ja merkitsee hinnat oma-aloitteisesti ja itsenäisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	käyttää toisen apuna kahvilan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee tavallisimpia maksuvälineitä turvallisesti		käyttää ohjeen mukaan kahvilan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee maksuvälineitä huolellisesti		hallitsee kassatyöskentelyn eri toiminnot myös kiireessä, käsittelee eri maksuvälineitä itsenäisesti sekä toimii kassatyössä vastuullisesti.							
<b>Ammattitaitovaatimus</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>H3</b>	<b>H4</b>	<b>K5</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>Alakohtaisen kielitaidon hallinta suomenkielisillä</b>												
<b>Opiskelija hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa</b>	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä		palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä		palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä</b>												
	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä		palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä		palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä.							

Alakohtaisen kielitaidon hallinta muunkielisillä											
	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä		hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä		palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä.						
Alakohtaisen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa											
	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin sekä selviytyy muista tehtävistä yhdellä muulla kielellä		hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä		palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
<b>Opiskelija tekee työvuoron tilityksen ja valmistelee seuraavaa työvuoroa</b>	loppusiivoaa kahvilan asiakas- ja työtiloja		loppusiivoaa itsenäisesti kahvilan asiakas- ja työtiloja toimintaohjeen mukaan		loppusiivoaa omatoimisesti ja ripeasti kahvilan asiakas- ja työtiloja muuttuvien tilanteiden mukaisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	toimii astiahuollon tehtävissä ja siistii astiahuollon tilat		toimii astiahuollon eri vaiheissa sekä siistii astiahuollon tilat omatoimisesti		toimii astiahuollon eri vaiheissa sekä siistii astiahuollon tilat oma-aloitteisesti ja omatoimisesti						
	tekee tilityksen toisen apuna		tekee tilityksen omatoimisesti ohjeen mukaan		tekee tilityksen luotettavasti ja omatoimisesti vuoron loputtua						
	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle		tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan toimintatavan mukaisesti		tiedottaa omatoimisesti asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan toimintatavan mukaisesti						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
<b>Opiskelija arvioi omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä</b>	tarvitsee ohjausta arvioidessaan oman työsuorituksensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta		arvioi työsuorituksensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta sekä muuttaa toimintaansa tarvittaessa		arvioi työsuorituksensa onnistumista omatoimisesti ja perustelee arviointia sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja pyytää tarvittaessa apua muilta		pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja pyytää tarvittaessa omatoimisesti apua muilta		toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa sekä työyhteisön jäsenenä						
	noudattaa annettuja ohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa				toimii työssään aktiivisena ja luotettavana työyhteisön jäsenenä						
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti		käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti		käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti						
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen		noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen		noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen.						

