

TUTKINNONOSA: KATU- JA PIKARUOKAPALVELUT, 10 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

AMMATTITAI DON OSOITTAMISTAVAT
<p>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.</p> <p>Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti.</p> <p>Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.</p>

AMMAT TI- TAITO- VAATIM US	ARVIOINTIKRITEERIT					OHJA A-VA ARVI- OINTI	ARVOSANA				
	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija valmistautuu asiakaspalvelutilanteisiin	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 itsenäisesti työvuoronsa tehtäviä		suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä oma-aloitteisesti ja omatoimisesti ennakoiden						

	valmistaa ja valmistelee toisen apuna katu- ja pikaruokayrityksen tavallisimpia tuotteita käyttäen koneita ja laitteita		valmistaa ja valmistelee omatoimisesti katu- ja pikaruokayrityksen tavallisimpia tuotteita huomioiden samalla taloudellisen toiminnan		valmistaa ja valmistelee omatoimisesti katu- ja pikaruokayrityksen tavallisimpia tuotteita itsenäisesti käyttäen koneita ja laitteita								
			käyttää koneita ja laitteita omatoimisesti										
	kunnostaa ja siistii työpisteen myyntikuntoon		kunnostaa ja siistii työpisteen myyntikuntoon oma-aloitteisesti		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 ohjeiden mukaan erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita		valmistaa omatoimisesti erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita		valmistaa omatoimisesti ja itsenäisesti erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita								
					pitää itsenäisesti huolen tuotteiden riittävydestä ja laadusta ja valmistaa tarvittaessa lisää								
	puhdistaa ohjeen mukaan koneet ja laitteet		puhdistaa koneet ja laitteet omatoimisesti		huolehtii koneiden tai laitteiden puhtaudesta omatoimisesti ja puhdistaa ne tarpeen mukaan								
	on perehtynyt työryhmän jäsenenä omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä		on perehtynyt omatoimisesti omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä		on perehtynyt itsenäisesti ja oma-aloitteisesti omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä								
	työskentelee ergonomisesti		työskentelee ergonomisesti		työskentelee asiantuntevasti ja ergonomisesti								
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5		
Opiskelija palvelee asiakkaita ja myy katu- ja pikaruoka yrityksen ruoka- ja juomatuotteita yrityksen palveluma	huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palvelutilanteessa		huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palveluhenkisesti		huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä ja huolehtii heidän asiakastytyväisyydestään koko palveluprosessin ajan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Ilm mukaan											
	pitää huolen tuotteiden riittävydestä		pitää omatoimisesti huolen tuotteiden riittävydestä ja laadusta		pitää omatoimisesti ja itsenäisesti huolen tuotteiden riittävydestä ja laadusta, valmistaa tarvittaessa lisää sekä toimii mahdollisimman vähän hävikkiä tuottaen						
	esittelee myydyimpien tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä kertoo ohjattuna kasvis- ja erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja gluteeniton) noudattaville asiakkaille soveltuvia tuotteita		esittelee ja kertoo tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden kasvis- ja erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja gluteeniton) noudattaville asiakkaille		esittelee monipuolisesti tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden kasvis- ja erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja gluteeniton) noudattaville asiakkaille						
	myy katu- ja pikaruokayrityksen tuotteita		suosittelee ja myy omatoimisesti katu- ja pikaruokayrityksen tuotteita		suosittelee ja myy itsenäisesti ja oma-aloitteisesti katu- ja pikaruokayrityksen tuotteita ja pyrkii lisäämään myyntiä						
	pakkaa asiakkaiden tilaamat tuotteet		pakkaa omatoimisesti ja hygieenisesti asiakkaiden tilaamat tuotteet		pakkaa itsenäisesti ja hygieenisesti asiakkaiden tilaamat tuotteet						
	hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakkaita		hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakkaita sekä välittää palautteen esimiehille		varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin, välittää palautteen esimiehille ja kiittää asiakkaita						
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat ohjeen mukaan		siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat omatoimisesti		siistii ja järjestää itsenäisesti asiakas- ja työtilat						
Ammatti- taitovaati- mus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija rekisteröi ja laskuttaa myyntiä	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita		rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita huolellisesti		rekisteröi myyntiä sujuvasti ja laskuttaa asiakkaita huolellisesti ja nopeasti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	käyttää ohjattuna toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti		käyttää toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää sujuvasti, vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti		hallitsee kassatyöskentelyn eri toiminnot myös kiireessä, vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti sekä toimii kassatyössä vastuullisesti						
Ammat- titaitovaat- imus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5

Alakohtaisen kielitaidon hallinta suomenkielisillä											
Opiskelija hyödyntää alakohtais ta kielitaitoa asiakaspalvelussa	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"/>
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä											
	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 ja ruotsin kielellä ja auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä		hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen ja 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
Opiskelija valmis-telee seuraavaa työvuoroa	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle		tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti		tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet työvuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	täyttää tarvittaessa automaatteja ohjeen mukaan		täyttää tarvittaessa omatoimisesti automaatteja		täyttää tarvittaessa oma-aloitteisesti automaatteja ja osaa ennakoida tarpeen						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5

Opiskelija arvioi omaa osaamistaan ja toimintansa työyhteisön jäsenenä	tarvitsee ohjausta arvioidessaan omien työsuoritustensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta		arvioi työsuoritustensa onnistumista itsenäisesti, kykenee ottamaan vastaan palautetta ja muuttaa toimintaansa tarvittaessa		arvioi työsuoritustensa onnistumista itsenäisesti ja perustelee arviointia sekä muuttaa tarvittaessa oma-aloitteisesti työtapojaan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä		pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja pyytää tarvitessaan apua muilta		toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työyhteisön jäsenenä						
	noudattaa työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille		noudattaa työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä ottaa työssään ja huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden		noudattaa työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden						

