

TUTKINNONOSA: TILAUS- JA JUHLATARJOILU, 25 OSP

Opiskelijan nimi

Työpaikan nimi

AMMATTIT Aidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön tarjoilu- ja anniskelutehtävissä toimimalla anniskeluoikeuksin varustetun ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan ennalta varatuissa tilaus- ja juhlatilaisuuksissa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän valmistautuu ennalta tilattuihin tilauksiin tilausmääräysten mukaan, tarjoilee tilatut ruoka- ja juomatuotteet sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä.

Anniskeluosaamisen arviointia ei voida mukauttaa.

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					OHJAAVA ARVIOINTI	ARVOSANA				
	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija perehtyy tilausmääräyksiin ja kunnostaa asiakas- ja työympäristön tilaisuuksien luonteen ja tilausmääräyksiensä mukaan	noudattaa työaikoja		noudattaa työaikoja		noudattaa työaikoja		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	perehtyy tilauksien ennakkotietoihin ja selvittää tilaisuuksien luonteet toisen apuna		perehtyy tilauksien ennakkotietoihin ja selvittää tilaisuuksien luonteet omatoimisesti		perehtyy tilauksien ennakkotietoihin ja selvittää tilaisuuksien luonteet itsenäisesti						
	valmistelee ja varustaa tilaisuuksien luonteen mukaisen juhlatilan sekä työympäristön		valmistelee ja varustaa tilaisuuksien luonteen mukaisen juhlatilan sekä työympäristön omatoimisesti		valmistelee ja varustaa tilaisuuksien luonteen mukaisen juhlatilan sekä työympäristön itsenäisesti ja oma-aloitteisesti						
	tietää tavallisimmat pöytämuodot ja liinoittaa niitä toisen apuna		tietää käytetyt pöytämuodot ja liinoittaa niitä sujuvasti		tietää erilaiset pöytämuodot ja liinoittaa niitä sujuvasti ja ammattimaisesti						
	organisoi ja jaksottaa työtään sekä toimii työryhmän jäsenenä aikataulujen mukaisesti		organisoi ja jaksottaa omatoimisesti sovitut tehtävät tilaisuuksiin laadittujen aikataulujen mukaisesti		organisoi ja jaksottaa itsenäisesti sovitut tehtävät tilaisuuksiin laadittujen aikataulujen mukaisesti						
	kunnostaa asiakastiloja		kunnostaa ja varustaa tilaisuuksien asiakas- ja työympäristön niiden luonteen mukaan		kunnostaa ja varustaa tilaisuuksien asiakas- ja työympäristön niiden luonteen mukaan itsenäisesti						
	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa		ottaa oman työnsä suunnittelussa omatoimisesti huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta		ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon oma-aloitteisesti, itsenäisesti ja vastuullisesti turvallisuuden ja soveltaa oppimaansa yllättävissäkin tilanteissa.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija käyttää tilaisuuksiin soveltuvia tarjoilutapoja ja toimii yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa	ottaa asiakkaita vastaan osana työryhmää		ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti		ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti ja huomaavaisesti tilanteiden mukaan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti		käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti sekä vastuullisesti		käsittelee itsenäisesti ja oma-aloitteisesti tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti sekä vastuullisesti						
	valitsee työryhmän jäsenenä tarjoilutapoihin sopivat välineet ja laitteet sekä huolehtii niiden toimivuudesta		valitsee tarjoilutapoihin sopivat välineet ja laitteet sekä huolehtii niiden toimivuudesta omatoimisesti		valitsee itsenäisesti tarjoilutapoihin sopivat välineet ja laitteet sekä käyttää niitä vaihtelevissa työtilanteissa ja olosuhteissa						
	tarjoilee lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia		tarjoilee sujuvasti lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia tilaisuuden luonteen mukaisesti		tarjoilee sujuvasti ja luontevasti lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia tilaisuuden luonteen mukaisesti						
	tarjoilee ohjeen mukaisesti juomia ja ruokia		tarjoilee omatoimisesti juomia ja ruokia tilaisuuksiin soveltuvin tavoin		tarjoilee itsenäisesti juomia ja ruokia tilaisuuksiin soveltuvin tavoin						
	kertoo tilaisuuksien mukaisesti asiakkaille tilatuista ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille		kertoo luotettavasti tilaisuuksien mukaisesti asiakkaille tilatuista ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille		kertoo luotettavasti ja oma-aloitteisesti tilaisuuksien mukaisesti asiakkaille tilatuista ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioita noudattaville asiakkaille						
	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti työryhmän jäsenenä		toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti		toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti						
	toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti		toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti		toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti						
	tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle		tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle		tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle						

	osallistuu tarvittaessa vatitarjoiluun		osallistuu tarvittaessa vatitarjoiluun		osallistuu omatoimisesti tarvittaessa vatitarjoiluun						
	hyvästelee asiakkaat ystävällisesti		huomioi asiakkaiden lähtemisen ja hyvästelee asiakkaat ystävällisesti		huomioi asiakkaiden lähtemisen omatoimisesti ja aktiivisesti tilaisuuksien luonteen mukaisesti.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Alakohtaisen kielitaidon hallinta suomenkielisillä											
Opiskelija hyödyntää alakohtaista 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						

Ammattitaito-vaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija toimii liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukaisesti asiakaspalvelussa	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työryhmän jäsenenä		pystyy toimimaan vastuullisesti ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan		toimii itsenäisesti ja vastuullisesti sekä muuttaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	on mukana ohjatusti tilanneherkissä tilanteissa ja tunnistaa ongelmatilanteita ja niiden ratkaisutapoja		on mukana omatoimisesti tilanneherkissä tilanteissa ja tunnistaa ongelmatilanteita ja niiden ratkaisutapoja		on mukana oma-aloitteisesti tilanneherkissä tilanteissa ja tunnistaa ongelmatilanteita ja niiden ratkaisutapoja						
	tunnistaa erilaisia kulttuureja ja toimii etiketin mukaisesti		tunnistaa luotettavasti kansainvälisiä kulttuureja ja käytöstapoja sekä toimii etiketin mukaisesti		tietää etiketin sekä osaa soveltaa työssään kansainvälisiä kulttuureja ja käytöstapoja						
	noudattaa tilaisuuksien mukaista ruoka- ja tapakulttuuria sekä aikatauluja ohjeen mukaan		noudattaa omatoimisesti tilaisuuksien mukaista ruoka- ja tapakulttuuria sekä aikatauluja		noudattaa tilaisuuksien mukaista ruoka- ja tapakulttuuria luontevasti sekä aikatauluja itsenäisesti.						
Ammattitaito-vaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija tekee tilaisuuksien päättymiseen liittyvät tehtävät	tekee tarvittaessa astiahuollon tehtäviä		tekee omatoimisesti tarvittaessa astiahuollon tehtäviä		tekee tarvittaessa astiahuollon tehtäviä itsenäisesti ja oma-aloitteisesti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat ja tarjoiluastiat ohjeen mukaan		puhdistaa tarvittaessa omatoimisesti kuljetusastiat ja tarjoiluastiat		puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat sekä tarjoiluastiat omatoimisesti ja vastuullisesti						
	päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa		päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa sosiaalisen median		päivittää, kommentoi ja korjaa tarvittaessa itsenäisesti sosiaalisen						

	sosiaalisen median välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota toisen apuna		välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota omatoimisesti		median välineillä tapahtuvaa kommunikaatiota						
					kertoo itsenäisesti, tuoko sosiaalisen median kanavat yritykselle asiakaspalvelussa lisäarvoa						
	tekee ohjattuna tilaisuuksien päättymiseen liittyvät tehtävät työpaikan toimintatavan mukaisesti		tekee omatoimisesti tilaisuuksien päättymiseen liittyvät tehtävät työpaikan toimintatavan mukaisesti		tekee oma-aloitteisesti ja asianmukaisesti tilaisuuksien päättymiseen liittyvät tehtävät työpaikan toimintatavan mukaisesti						
			raportoi tilaisuuksien tapahtumat yhdessä muiden vastuussa olevien työntekijöiden kanssa		raportoi omatoimisesti tilaisuuksien onnistumisesta ja asiakastyytyvyydestä.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
	ottaa vastaan palautetta työryhmän jäsenenä arvioi oman toimintansa ja työn tekemisen vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan		arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti		arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	toimii työryhmän jäsenenä ja muun henkilöstön kanssa tilauksien ta		toimii omatoimisesti muun henkilöstön kanssa tilauksien tarjoilutehtävissä		toimii aktiivisesti ja positiivisesti työryhmän jäsenenä ja muun henkilöstön kanssa tilauksien tarjoilutehtävissä						
	työskentelee ergonomisesti		työskentelee ergonomisesti		työskentelee ergonomisesti						
	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita		noudattaa asianmukaisesti työehtosopimuksen mukaisia ja		noudattaa kattavasti työehtosopimuksen mukaisia ja						

	yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä		muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä		muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä							
					noudattaa kattavasti työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä							
	noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen		noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen		noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen							
	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa		noudattaa omavalvontasuunnitelmaa		noudattaa omavalvontasuunnitelmaa							

