

À la carte- tarjoilu, 30 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön tarjoilutehtävissä toimimalla à la carte- -ruokaravintolassa, jossa on laaja juomavalikoima ja jossa käytetään monipuolisia tarjoilutapoja.

Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, esittelee, myy ja tarjoilee ruokalistan ruokia ja ateriakokonaisuuksia sekä niihin sopivia juomia, toimii alkoholin anniskelutehtävissä, rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita ja tilittää myynnin.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Opiskelija suorittaa Ruokaviraston virallisen hygieniapassitestin hyväksytysti.

Hygieniosaamisen arviointia ei voida mukauttaa. Hygieniosaamisen ammattitaitovaatimuksesta ei voida poiketa.

Anniskeluosaamisen arviointia ei voida mukauttaa. Anniskeluosaamisen ammattitaitovaatimuksista ei voida poiketa.

Lisäksi opiskelija suorittaa työelämän edellyttämät luvat ja pätevyyydet, jotka ovat välttämättömiä ammattitaitovaatimuksissa edellytetyn osaamisen osoittamiseksi.

Ammattitaitovaatimukset

Työtehtäviin valmistautuminen

Opiskelija

- tulee työvuoroon ajoissa ja on valmis työtehtäviin vuoron alkaessa
- huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan ja ulkoisesta olemuksestaan
- suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä arvioidun asiakasmäärän ja ennakkovarausten mukaan
- on perehtynyt ravintolan käytössä oleviin varauskanaviin
- kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja ennakkovarausten mukaisesti
- kattaa asiakaspöydät ohjeen mukaan
- käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti
- tietää tuotteiden hinnan muodostumisen
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa.

Ruokien ja juomien esittely, suosittelu ja myynti

Opiskelija

- huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä palvelumallin mukaisesti huomioiden eri asiakasryhmät
- on perehtynyt myytäviin tuotteisiin ja suosituksiin
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- esittelee, suosittelee ja myy ruoka- ja juomatuotteita
- suosittelee luotettavasti erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille heille soveltuvia ruoka- ja juomatuotteita
- on perehtynyt juomatuotteiden käyttösuosituksiin, valmistusmenetelmiin ja tarjoilutapoihin
- kertoo asiakkaille ruokaravintolan ruoka- ja juomatuotteista ja niiden alkuperästä
- on perehtynyt ruokaravintolan kansallisiin ja kansainvälisiin tuotteisiin, ruoka- ja juomatrendeihin ja kausituotteisiin
- on perehtynyt työpaikan sosiaalisen median kanaviin ja hyödyntää niitä työssään

- päivittää tarvittaessa ja kommentoi sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa viestintää
- noudattaa kestävän kehityksen ja vastuullisuuden toimintatapoja
- on perehtynyt gastronomiaan ja tulkitsee à la carte- ruokalistan termejä ja ruokalajien nimiä ravintolan liikeidean mukaisesti
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
- noudattaa työlainsäädäntöä, ravintolan ohjeita ja laatuvaatimuksia.

À la carte- ruokien ja juomien tarjoilu

Opiskelija

- toimii tarjoiluprosessin mukaisesti
- valitsee tarjoilutapoihin sopivia välineitä
- tarjoilee ruoka- ja juomatuotteita sopivin tarjoilutavoin ja käyttää tarjotinta
- tarjoilee lautasannoksia tarkoituksenmukaisilla kantotavoilla ja annostelee ruokia tarvittaessa
- osallistuu tarvittaessa vatitarjoiluun ja saliruoanvalmistukseen
- toimii yhteistyössä muun henkilöstön kanssa
- huomioi työssään työturvallisuuden ja ergonomian
- ylläpitää työympäristön yleistä turvallisuutta
- ennakoi ja tunnistaa haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä pyrkii ratkaisemaan niitä
- käyttää maksujärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita käytössä olevilla maksutavoilla
- perehtyy ravintolan asiakaspalautekanaviin
- ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista ja tuotteista sekä välittää palautteet eteenpäin ohjeen mukaan
- kiittää asiakkaita sekä toivottaa tervetulleeksi uudelleen
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja ravintolaan
- noudattaa työlainsäädäntöä, ravintolan ohjeita ja laatuvaatimuksia.

Anniskelutehtävissä toimiminen

Opiskelija

- toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti
- toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti
- tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle.

Työvuoron päättäminen

Opiskelija

- tekee vuoronvaihdon tehtävät ravintolan ohjeen mukaan
- siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- huomioi työssään seuraavan työvuoron varaukset ja tarpeet
- toimii astiahuollon tehtävissä muun työn ohessa
- lajittelee jätteet muun työn ohessa ohjeen mukaan
- tilittää myynnin ravintolan ohjeen mukaan
- tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet seuraavaan työvuoroon tulevalle työntekijälle.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta