

Annosruokien ja juomien tarjoilu, 40 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä ruokaravintolassa.

Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, esittelee, myy, ottaa tilauksia ja tarjoilee asiakkaiden tilaamia ruoka-annoksia ja 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
- perehtyy ennakkotilauksiin ja varauksiin sekä ennakoi tulevia asiakaspalvelutilanteita
- on perehtynyt ruokaravintolan käytössä oleviin varauskanaviin
- kattaa asiakaspöydät ravintolan ohjeen mukaan ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti
- perehtyy myytäviin tuotteisiin ja suosituksiin
- noudattaa kestävän kehityksen ja vastuullisuuden mukaisia toimintatapoja
- tietää tuotteiden hinnan muodostumisen
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa.

Ruokien ja juomien esittely, myynti ja tarjoilu asiakkaille

Opiskelija

- huomioi tarjoilussa työturvallisuuden ja ergonomian
- ylläpitää työympäristön yleistä turvallisuutta
- toimii tarjoiluprosessin mukaisesti
- palvelee asiakkaita liikeidean mukaisesti
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- suosittelee erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille heille soveltuvia ruoka- ja juomatuotteita
- esittelee asiakkaille ruokia ja niihin sopivia juomia sekä kertoo tuotteiden alkuperästä ja raaka-aineista
- on perehtynyt gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille
- suosittelee, myy, ottaa tilauksia ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille
- käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä

- tarjoilee lautasannoksia
- käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä
- noudattaa tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria
- toimii ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja myyntiä edistäen
- auttaa muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti
- tunnistaa roolinsa työyhteisön jäsenenä ja toimii yhteistyössä työntekijöiden kanssa
- on perehtynyt työpaikan sosiaalisen median kanaviin ja hyödyntää niitä työssään
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
- 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.

Asiakaspalveluprosessista huolehtiminen

Opiskelija

- ottaa asiakkaita vastaan palvelumallin mukaisesti huomioiden eri asiakasryhmät
- käyttää tarjotinta ja erilaisia tarjoilutekniikoita
- tietää yleisimmät pöytämuodot ja liinoittaa ne tarvittaessa
- käyttää maksujärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita käytössä olevilla maksutavoilla
- ennakoi ja tunnistaa haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä pyrkii ratkaisemaan niitä
- ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista ja tuotteista sekä välittää palautteet eteenpäin ohjeen mukaan
- perehtyy ravintolan asiakaspalautekanaviin
- kiittää asiakkaita sekä toivottaa tervetulleeksi uudelleen
- tarvittaessa päivittää ja kommentoi sosiaalisen median välineillä tapahtuvaa viestintää
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja ravintolaan.

Työvuoron päättäminen

Opiskelija

- siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja huomioiden seuraavan työvuoron varaukset ja tarpeet
- tekee vuoronvaihdon tehtävät
- toimii astiahuollon tehtävissä muun työn ohessa
- lajittelee jätteet muun työn ohessa ohjeen mukaan
- osallistuu ravintolan myynnin tilitykseen
- tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteen 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