

Kahvilapalvelut, 15 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

Ammattitaidon osoittamistavat:
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla kahvilassa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas-- ja työtiloja, valmistaa tuotteita ja laittaa niitä esille, myy tuotteita, rekisteröi myyntiä sekä huolehtii asiakas-- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. 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. 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
- valmistelee ja siistii asiakas- ja työtiloja sovitulla tavalla
- valmistaa eri jalostusasteella olevista raaka-aineista kahvilan tuotteita
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
- käyttää kahvilan koneita ja laitteita ja huolehtii niiden puhdistuksesta
- laittaa tuotteita esille ohjeen ja liikeidean mukaisesti sekä huolehtii niiden laadusta ja riittävydestä
- merkitsee tarvittavat hinta- ja tuotetiedot
- on perehtynyt kahvilan omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä
- on perehtynyt kahvilan sosiaalisen median kanaviin sekä arvioi niiden tuottamaa arvoa palveluille
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa.

Asiakaspalvelu, tuotteiden myynti ja myynnin rekisteröinti

Opiskelija

- huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä palvelumallin mukaisesti huomioiden eri asiakasryhmät
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä
- esittelee, suosittelee ja myy kahvilan tuotteita
- käyttää maksujärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita käytössä olevilla maksutavoilla
- kertoo luotettavasti erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille soveltuvista tuotteista
- on perehtynyt erilaisten kahvien, teen ja muiden juomien valmistukseen ja valmistaa niitä asiakkaiden tilausten mukaan
- huomioi toiminnassaan työturvallisuuden ja ergonomian
- ylläpitää työympäristön yleistä turvallisuutta ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
- muuttaa työtapojaan kiire- ja ruuhkatilanteissa

- huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä koko työvuoron ajan
- ottaa vastaan palautetta palvelusta ja tuotteista sekä välittää palautteet eteenpäin ohjeen mukaan
- pakkaa tarvittaessa ruoka- ja juomatuotteita ulosmyyntiin ohjeen mukaan
- välttää hävikin syntymistä ja jaottelee ruokatuotteiden ylijäämän ohjeen mukaan
- huomioi asiakkaan lähdön ja kiittää asiakasta
- noudattaa työlainsäädäntöä, kahvilan ohjeita ja laatuvaatimuksia
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja kahvilaan.

Työvuoron päättäminen

Opiskelija

- siistii ja järjestää kahvilan asiakas- ja työtiloja
- valmistelee seuraavaa työvuoroa huomioiden ennakotilaukset, varaukset ja tarpeet
- toimii astiahuollon tehtävissä muun työn ohessa
- lajittelee jätteet muun työn ohessa ohjeen mukaan
- osallistuu kahvilan myynnin tilitykseen
- tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet seuraavaan työvuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan ohjeen mukaan.

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