

Tilaus- ja juhlatarjoilu, 25 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan ennalta varattujen tilaus- ja juhlatilaisuuksien tarjoilu- ja anniskelutehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.

Hän valmistautuu tilauksiin tilausmääräysten mukaan, tarjoilee ruoka- ja juomatuotteet tilaisuuksien luonteen mukaisesti 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.

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
- perehtyy tilausmääräyksiin ja tilauksien ennakkotietoihin ja selvittää tilaisuuksien luonteet
- on perehtynyt työpaikan sosiaalisen median kanaviin ja hyödyntää niitä työssään
- on perehtynyt eri maiden ruoka-, juoma- ja tapakulttuureihin
- suunnittelee ja jaksottaa työtään aikataulujen mukaisesti
- valmistelee ja varustaa tilaisuuksien luonteen mukaiset tilat
- tietää tavallisimmat pöytämuodot ja liinoittaa niitä
- kattaa pöydät tilaisuuksien luonteen mukaisesti
- tiedottaa mahdollisista muutoksista muille työntekijöille
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa.

Tilaus- ja juhlatarjoilussa toimiminen ja asiakaspalvelu

Opiskelija

- ottaa asiakkaita vastaan ja huomioi heidät koko palvelunprosessin ajan
- noudattaa tilaisuuden mukaista ruoka- ja tapakulttuuria ja käyttäytyy tilaisuuden luonteen mukaan
- noudattaa tilaisuuden aikataulua ja tarvittaessa muuttaa työtapaansa
- käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti
- valitsee tarjoilutapoihin sopivat välineet ja laitteet sekä huolehtii niiden toimivuudesta
- järjestää noutopöydän aloituspisteet ja tuotteet oikeaan järjestykseen yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa
- tarjoilee lautasannoksia
- tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia tilaisuuden luonteen mukaisesti
- hallitsee juomapöydän järjestämisen periaatteet
- tarjoilee juomia tilaisuuden luonteen mukaisesti
- palvelee asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä

- kertoo asiakkaille tilatuista ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta erityisruokavalioiden noudattaville asiakkaille
- ennakoii ja tunnistaa haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä pyrkii ratkaisemaan niitä
- huomioi työssään työturvallisuuden ja ergonomian
- ylläpitää työympäristön yleistä turvallisuutta ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
- noudattaa kestävästä kehityksestä ja vastuullisuuden mukaisia toimintatapoja
- noudattaa työlainsäädäntöä, työpaikan ohjeita ja laatuvaatimuksia
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja työpaikkaan.

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

- toimii astiahuollon tehtävissä muun työn ohessa
- siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja huomioiden seuraavien tilaisuuksien tarpeet
- lajittelee jätteet muun työn ohessa ohjeen mukaan
- tekee tilaisuuksien päättymiseen liittyvät tehtävät työpaikan ohjeen mukaan
- ottaa vastaan palautetta tilaisuuksien onnistumisesta ja asiakastyytyväisyydestä ja välittää eteenpäin.

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