

Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinto



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinto

Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinnon laajuus on 120 osaamispistettä.

Tutkinnossa on kaksi osaamisalaa:

- baarin asiakaspalvelun osaamisala, **baarimestari**
- ravintolan asiakaspalvelun osaamisala, **tarjoilija**.

Tutkinto muodostuu tutkinnon pakollisesta tutkinnon osasta, Ravintolan tarjoilutyössä toimiminen (40 osaamispistettä), ja osaamisalan pakollisesta tutkinnon osasta, Baarityössä toimiminen (45 osaamispistettä) tai Ruokaravintolassa toimiminen (45 osaamispistettä), sekä seuraavista valinnaisista tutkinnon osista (35 osaamispistettä): Cocktailbaarissa toimiminen, Juhlapalvelussa toimiminen, Henkilöstöravintolassa toimiminen, Kahvilan asiantuntijana toimiminen, Olutravintolassa toimiminen, Ravintolan tuotteen kehittäminen, Tilaustarjoilussa toimiminen, Viinibaarissa toimiminen ja Ammatillinen tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta.

Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinnon suorittanut osaa

- esitellä, suositella ja myydä baarin ja ravintolan ruoka- ja juomatuotteita
- palvella asiakkaita kielitaitoisesti
- palvella asiakkaita myynti- ja asiakaspalveluhenkisesti, laatu- ja tietoisesti, kannattavasti, tuloksellisesti, ystävällisesti ja vastuullisesti
- toimia yrityksen liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti itsenäisesti ja työryhmässä
- noudattaa alan lainsäädäntöä sekä työyhteisön ohjeita, määräyksiä ja toimintatapoja
- arvioida ja kehittää omaa työtään.

Ammattitutkinnossa voi erikoistua **baarin** tai **ravintolan asiakaspalvelutehtäviin**.

Baarin asiakaspalvelun osaamisalan suorittanut **baarimestari** osaa

- esitellä, suositella ja myydä baarin alkoholittomia ja alkoholipitoisia juomatuotteita sekä kotimaisia ja kansainvälisiä juomasekoituksia
- käyttää baarin koneita, laitteita ja perustyövälineitä
- käsitellä maksuvälineitä, tehdä myyntitilitykset ja toimia kannattavasti sekä tietää hinnoittelun periaatteet
- tehdä inventointiin, varastokirjanpitoon ja varaston kiertoon liittyvät tehtävät.

Ravintolan asiakaspalvelun osaamisalan suorittanut **tarjoilija** osaa

- esitellä, suositella, myydä ja tarjoilla ravintolan ruoka- ja juomatuotteita
- palvella asiakkaita oma-aloitteisesti, ystävällisesti ja vastuuntuntoisesti sekä toimia yrityksen liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti
- kertoa asiakkaille myytävien ruoka-annosten raaka-aineet ja valmistustavat
- palvella erikoisruokavalioita tarvitsevia asiakkaita
- käsitellä maksuvälineitä, tehdä myyntitilitykset ja toimia kannattavasti
- käyttää tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä, koneita ja laitteita.

Baarin asiakaspalvelun osaamisalan suorittanut **baarimestari** työskentelee erityyppisten hotellien ja ravintoloiden baarin asiakaspalvelutehtävissä.

Ravintolan asiakaspalvelun osaamisalan suorittanut **tarjoilija** työskentelee erilaisin liikeideoin toimivien ravitsemisliikkeiden asiakaspalvelutehtävissä.

Perusteen nimi	Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinto
Määräyksen diaarinumero	OPH-1392-2018
Koulutuskoodit	Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinto (384147)
Osaamisalat	Baarin asiakaspalvelun osaamisala (2362) Ravintolan asiakaspalvelun osaamisala (2363)
Tutkintonimikkeet	Baarimestari (20059) Tarjoilija (AT) (20060)
Voimaantulo	01.01.2019

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	2
2.1. Ravintolan tarjoilutyössä toimiminen, 40 osp (200959).	2
2.2. Baarityössä toimiminen, 45 osp (200961).	4
2.3. Ruokaravintolassa toimiminen, 45 osp (200960).	8
2.4. Cocktailbaarissa toimiminen, 35 osp (200962).	11
2.5. Juhlapalvelussa toimiminen, 20 osp (200963).	14
2.6. Henkilöstöravintolassa toimiminen, 20 osp (200964).	16
2.7. Kahvilan asiantuntijana toimiminen, 35 osp (200965).	19
2.8. Olutravintolassa toimiminen, 35 osp (200966).	22
2.9. Ravintolan tuotteen kehittäminen, 15 osp (200967).	25
2.10. Tilaustarjoilussa toimiminen, 20 osp (200968).	26
2.11. Viinibaarissa toimiminen, 35 osp (200969).	29
3. Tutkintoa koskevat muut määräykset.	33
4. Baarin asiakaspalvelun osaamisala, baarimestari.	34
5. Ravintolan asiakaspalvelun osaamisala, tarjoilija.	35

1. Tutkinnon muodostuminen

Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinnon laajuus on 120 osaamispistettä.

Tutkinnossa on kaksi osaamisalaa:

- baarin asiakaspalvelun osaamisala, baarimestari
- ravintolan asiakaspalvelun osaamisala, tarjoilija.

Tutkinto muodostuu tutkinnon pakollisesta tutkinnon osasta, Ravintolan tarjoilutyössä toimiminen (40 osaamispistettä), ja osaamisalan pakollisesta tutkinnon osasta, Baarityössä toimiminen (45 osaamispistettä) tai Ruokaravintolassa toimiminen (45 osaamispistettä), sekä valinnaisista tutkinnon osista (35 osaamispistettä).

PAKOLLINEN TUTKINNON OSA 40 OSP
Ravintolan tarjoilutyössä toimiminen, 40 osp, P
BAARIN ASIAKASPALVELUN OSAAMISALA 45 OSP
Baarityössä toimiminen, 45 osp, P
RAVINTOLAN ASIAKASPALVELUN OSAAMISALA 45 OSP
Ruokaravintolassa toimiminen, 45 osp, P
VALINNAISET TUTKINNON OSAT 35 OSP
Cocktailbaarissa toimiminen, 35 osp
Juhlapalvelussa toimiminen, 20 osp
Henkilöstöravintolassa toimiminen, 20 osp
Kahvilan asiantuntijana toimiminen, 35 osp
Olutravintolassa toimiminen, 35 osp
Ravintolan tuotteen kehittäminen, 15 osp
Tilaustarjoilussa toimiminen, 20 osp
Viinibaarissa toimiminen, 35 osp
Ammatillinen tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta 10-15 osp
<i>Tutkintoon voi sisällyttää yhden ammatillisen tutkinnon osan ammatillisesta perustutkinnosta, toisesta ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta. Tutkinnon osan laajuus voi olla tässä kohdassa vähintään 10 ja enintään 15 osaamispistettä.</i>

2. Tutkinnon osat

2.1. Ravintolan tarjoilutyössä toimiminen, 40 osp (200959)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia ravintolan liikeidean mukaisesti
- tehdä työvuoron aloittamiseen liittyvät tehtävät
- esitellä, suositella ja myydä ravintolan tuotteita
- tarjoilla ruokia ja juomia
- ylläpitää työpisteen myyntivalmiutta
- käyttää kassa- ja maksujärjestelmää
- tehdä työvuoron päättymiseen liittyvät tehtävät
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii ravintolan liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tietää ravintolan liikeidean ja toimii sen mukaisesti • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti • tietää ravintolan tuoteryhmät ja palvelut ja niiden soveltuvuuden eri asiakasryhmille • tietää ravintolan varauskäytännöt ja niiden seuraamisen ravintolan käytännön mukaisesti • seuraa ajankohtaisia tapahtumia ravintolan toimintaympäristössä, alan kehityssuuntaa ja kilpailutilannetta.

Opiskelija tekee työvuoron aloittamiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ennakoi ja huomioi saapuvan asiakasmäärän valmistelutyössä • selvittää ruokalistan, juomat ja niiden sopivuuden erilaisiin erityisruokavalioihin • varaa ja esivalmistelee itsenäisesti työvuorossa tarvittavat raaka-aineet • varaa ruokailuvälineet ja lasit sekä muut asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet • huolehtii asiakastilojen huolitellusta ilmeestä itsenäisesti • ottaa vastaan pöytävarauksia ja tilauksia asiantuntevasti ravintolan käytäntöjen mukaisesti.

Opiskelija esittelee, suosittelee ja myy ravintolan tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huomioi asiakkaat ripeästi ja opastaa heitä luontevasti saapumistilanteessa • esittelee ja myy asiakaslähtöisesti ja asiantuntevasti ravintolan tuotteita

	• palvelee asiantuntevasti erityisruokavaliota noudattavia ja eri kulttuureista tulevia asiakkaita • ottaa vastaan asiakkaiden tilaukset huolellisesti • viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä.
--	---

Opiskelija tarjoilee ruokia ja juomia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tekee työtään vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti keittiö- ja salihenkilökunnan kanssa • järjestää ravintolan toimintatapojen mukaisesti noutopöydän tarjolle tai tarjoilee annoksia asiakkaiden tilauksen mukaisesti • hallitsee juomien ja ruokien tarjoiluajoituksen sujuvasti • tarjoilee tuotteet käyttäen sujuvasti tarjoilutekniikkaa ja työvälineitä • hallitsee erilaiset asiakastilanteet sujuvasti ja seuraa niitä aktiivisesti • varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden luontevana osana tarjoilutapahtumaa • kunnostaa ja siistii pöydät ja asiakastilat kokonaisvaltaisesti.

Opiskelija ylläpitää työpisteen myyntivalmiutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huolehtii siisteydestä, hygieniasta ja astiahuollosta itsenäisesti • puhdistaa laitteet ja huolehtii niiden toimintavalmiudesta niiden käytön ja laitetoimittajan ohjeiden mukaan • huolehtii tuotteiden, raaka-aineiden ja tarvikkeiden riittävydestä koko työvuoron ajan • pitää työpisteensä järjestyksessä oma-aloitteisesti • toimii taloudellisesti ja hävikkiä välttämällä • tarkistaa saapuvan tavarakuorman oikeellisuuden ja raportoi mahdollisista puutteista työpaikan käytäntöjen mukaisesti • varastoi tuotteet asianmukaisesti niiden vaatimien säilytysolosuhteiden mukaisesti.

Opiskelija käyttää kassa- ja maksujärjestelmää.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rekisteröi myynnin kassajärjestelmään, laatii laskun ja laskuttaa asiakkaita erilaisilla maksutavoilla huolellisesti • noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa • noudattaa laskulle myymisestä annettuja ohjeita.

Opiskelija tekee työvuoron päättymiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tilittää tarjoilijamyynnin ravintolan käytännön mukaisesti • tekee päivittäiset varastonvalvontatehtävät ja täsmätykset ravintolan käytännön mukaisesti • tekee lopputyöt huolellisesti

- huolehtii työvuorosta lähtiessään tiedottamisesta seuraavalle vuorolle.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• noudattaa työvuoroihin ja työtehtäviin liittyviä ohjeita ja säädöksiä • noudattaa huolitellusta ulkoisesta olemuksesta sovittuja ohjeita ja sääntöjä • toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti • toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan • toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti • tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle • noudattaa asiakasturvallisuusohjeita • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita • käyttää ergonomisia ja työturvallisia työtapoja • noudattaa vaitiolovelvollisuuden ohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • työskentelee taloudellisesti ja järjestelmällisesti • käyttää raaka-aineita hävikkiä välttäen.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tietää ravintolan asiakaspalautekanavat ja palautteen käsittelyn käytännöt • toimii työyhteisössä vastuullisesti • toimii työyhteisössään vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti työhyvinvointia edistäen • ottaa vastaan palautetta ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ruokia ja juomia myyvässä ravintolassa tarjoilijan tehtävissä.

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

2.2. Baarityössä toimiminen, 45 osp (200961)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia baarin liikeidean mukaisesti
- avata baarin myyntipisteen
- esitellä baarin myynnissä olevat tuotteet

- suositella ja myydä baarin tuotteita
- käyttää erilaisia juomien valmistustekniikoita ja tarjoilla juomia
- ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta
- käyttää kassa- ja maksujärjestelmää
- tehdä baarin sulkemiseen liittyvät tehtävät
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii baarin liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii baarin liikeidean mukaisesti ja esittelee sen kuvailemalla baarin toimintatapoja ja erityispiirteitä • pukeutuu siististi ja baarin ohjeiden mukaisesti • antaa itsestään, työyhteisöstään ja yrityksestä myönteisen kuvan • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti • hoitaa asiakaspalvelutilanteet kokonaisvaltaisesti loppuun asti • toimii baarin tavoitteiden mukaisesti.

Opiskelija avaa baarin myyntipisteen.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• kunnostaa asiakastilat baarin ohjeiden mukaisesti • järjestää työvälineet työpisteeseen itsenäisesti • huolehtii koneiden ja laitteiden toimintavalmiudesta • tekee avaamiseen liittyvät kassajärjestelmän toiminnot baarin ohjeiden mukaisesti • varaa työvuorossa tarvittavat raaka-aineet ja muut asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet itsenäisesti • täyttää myyntipisteen varaston baarin ohjeiden mukaisesti.

Opiskelija esittelee baarin myynnissä olevat tuotteet.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tietää baarin myynnissä olevat alkoholittomat tuotteet ja niiden käyttötarkoitukset • tietää baarin myynnissä olevien alkoholituotteiden alkuperän • tietää baarin myynnissä olevien alkoholijuomien valmistusprosessin ja käytetyt raaka-aineet • tietää baarin myynnissä olevien tuotteiden laatuluokitukset ja kertoo niistä asiakkaille • luonnehtii tuotteiden ominaisuuksia ja ohjaa asiakkaita niiden käyttötarkoituksissa • esittelee, suosittelee ja myy baarin myynnissä olevia juomasekoituksia sujuvasti • tietää baarin eri tuotteiden hankintakäytännöt • varastoi tuotteet baarin ohjeiden mukaisesti • hankkii omatoimisesti tietoa baarin myynnissä olevista tuotteista käyttäen luotettavia lähteitä ja hyödyntäen hankkimaansa tietoa myyntityössä.

Opiskelija suosittelee ja myy baarin tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huomioi asiakkaat välittömästi koko asiakastapahtuman ajan • seuraa työvuoron aikana aktiivisesti asiakastapahtumia ja asiakastiloja • kommunikoi asiakkaiden kanssa luontevasti • viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä • selvittää asiakkaiden tarpeet ja suosittelee tuotteita asiakaslähtöisesti • huomioi erilaiset allergiat, erityisruokavaliot ja kulttuurit ja suosittelee asiakkaille soveltuvia tuotteita • myy baarin tuotteita ja tekee asiakaspalvelutilanteissa lisämyyntiä aktiivisesti • toimii kannattavasti, taloudellisesti ja hävikkiä välttäen.

Opiskelija käyttää erilaisia juomien valmistustekniikoita ja tarjoilee juomia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• käyttää baarissa olevia työvälineitä sujuvasti • käyttää asianmukaisesti baarissa olevia koneita ja laitteita • valmistaa baarin valikoimassa olevia juomasekoituksia laadukkaasti • tarjoilee juomat oikeissa lämpötiloissa • tarjoilee juomat niille soveltuvissa laseissa tai tarjoiluastioissa • ajoittaa työtehtävät tärkeyden mukaan • työskentelee ergonomisesti ja turvallisesti.

Opiskelija ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huolehtii baarin asiakastilojen siisteydestä asianmukaisesti • huolehtii raaka-aineiden, tuotteiden ja tarvikkeiden riittävydestä • pitää työpisteen siistinä ja järjestyksessä koko työvuoron ajan • huolehtii työvälineiden, lasiston ja tarjoiluastioiden puhtaudesta koko työvuoron ajan aktiivisesti • huolehtii myyntivaraston siisteydestä oma-aloitteisesti • tarkistaa ja varastoi saapuvan tavarakuorman itsenäisesti baarin ohjeiden mukaisesti.

Opiskelija käyttää kassa- ja maksujärjestelmää.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rekisteröi myynnin kassajärjestelmään ja ottaa vastaan erilaisia maksuvälineitä huolellisesti • noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa • noudattaa laskulle myymisestä annettuja ohjeita • tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten muodostumisen baarin toiminnassa • tekee varastonseurannan annettujen ohjeiden mukaisesti • tekee tilityksen annettujen ohjeiden mukaisesti • osallistuu inventaarin tekemiseen.

Opiskelija tekee baarin sulkemiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• siivoaa työpisteen ja asiakastilat sujuvasti • puhdistaa työvälineet, koneet ja laitteet itsenäisesti • huolehtii raaka-aineiden säilytyksestä baarin ohjeiden mukaisesti • huolehtii tiedottamisesta seuraavalle työvuorolle • noudattaa baarin sulkemiseen liittyviä ohjeita vastuullisesti.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti • toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti • toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti • tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle • noudattaa asiakas- ja työturvallisuusohjeita • noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• seuraa alan trendejä, julkaisuja, muutoksia ja alan kehityssuuntia baarin toimintalinjan mukaisesti • seuraa ajankohtaisia tapahtumia ravintolan toimintaympäristössä • kysyy ja ottaa vastaan asiakaspalautetta aktiivisesti, tietää asiakaspalauttekanavat ja käsittelee palautteen ohjeiden mukaisesti • toimii työyhteisössä vastuullisesti ja vuorovaikutteisesti • ottaa vastaan ja antaa palautetta rakentavasti ja kehittää toimintaansa sen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla anniskeluravintolassa valikoimaltaan monipuolisessa baarissa myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä.

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

2.3. Ruokaravintolassa toimiminen, 45 osp (200960)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia ruokaravintolan liikeidean mukaisesti
- tehdä työvuoron aloittamiseen liittyvät tehtävät
- esitellä ruokaravintolan ruokalistan, suositella ja myydä tuotteita
- suositella ja myydä ateriakokonaisuuteen sopivia juomia
- tarjoilla ruokia ja juomia
- ylläpitää myyntivalmiutta
- käyttää kassa- ja maksujärjestelmää
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii ruokaravintolan liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii ruokaravintolan liikeidean mukaisesti ja esittelee sen kuvailemalla ravintolan toimintatapoja ja erityispiirteitä • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti • seuraa ajankohtaisia tapahtumia ruokaravintolan toimintaympäristössä ja alan kehityssuuntia sekä huomioi niiden vaikutuksia ravintolan toimintaan.

Opiskelija tekee työvuoron aloittamiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• selvittää tarvittavat tiedot saapuvista asiakasmääristä ruokaravintolan käytäntöjen mukaisesti, ennakoi ja varautuu valmistelutyössään • selvittää ruokien ja juomien sopivuuden erilaisiin erityisruokavalioihin • varaa ja esivalmistelee itsenäisesti työvuorossa tarvittavat raaka-aineet • varaa kattaustarvikkeet ja muut asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet • kunnostaa pöydät ja somistaa asiakastilat ruokaravintolan toimintatapojen mukaisesti • huolehtii asiakastilojen huolitellusta ilmeestä • ottaa vastaan pöytävarauksia ja tilauksia asiantuntevasti ruokaravintolan käytäntöjen mukaisesti.

Opiskelija esittelee ruokaravintolan ruokalistan, suosittelee ja myy tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ottaa vastaan asiakkaat ystävällisesti ja ohjaa heidät pöytään • suosittelee asiakaslähtöisesti ruokaravintolan tuotteita • esittelee ja myy ateriakokonaisuuteen toisiaan täydentäviä alku-, lämmin- ja jälkiruokia asiantuntevasti ja ruokalistasanaston halliten • esittelee ruokalistaa täydentävän suositus- tai kausilistan tuotteet ruokaravintolan liikeidean mukaisesti

	• kertoo asiakkaille asiantuntevasti raaka-aineiden ja tuotteiden alkuperästä, vastuullisesta tuottamisesta ja ruokien valmistustavoista • huomioi erilaiset erityisruokavaliot ja kulttuurit sekä esittelee ja suosittelee asiakkaille soveltuvia tuotteita • viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä.
--	---

Opiskelija suosittelee ja myy ateriakokonaisuuteen sopivia juomia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• suosittelee ja myy aperitiiviksi sopivia juomia asiakaslähtöisesti • kertoo asiakkaille juomalistan mukaisesti juomien ja viinien alkuperästä ja tyypistä • kuvailee asiantuntevasti viinin rypäleen ominaisuuksia ja erityispiirteitä ja suosittelee ruokalajien makua täydentäviä juomia asiakkaille • esittelee asiakkaille alkoholittomia vaihtoehtoja asiakaslähtöisesti • suosittelee ja myy asiakkaille aterian jälkeen nautittavaksi sopivia juomia, juomasekoituksia, kuumia juomia ja niiden kanssa nautittavia aineita asiantuntevasti • myy aktiivisesti asiakkaille lisäarvoa tuottavia tuotteita tilanteeseen sopivasti.

Opiskelija tarjoilee ruokia ja juomia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• palvelee asiakkaita kohteliaasti ja asiakastilanteen mukaista etikettiä huomaavaisesti noudattaen • työskentelee vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti keittiö- ja salihenkilökunnan kanssa • ajoittaa juomien ja ruokien tarjoilun sujuvasti • käyttää erilaisia tilanteeseen soveltuvia tarjoilutekniikoita työssään ammattitaitoisesti • varmistaa valmiin tuotteen laadun ennen tarjoilua • esittelee viinin ja muut juomat ja tarjoilee ne asiantuntevasti • valmistaa ruokaravintolan juomalistalla olevat juomasekoitukset ja tarjoilee ne sujuvasti • hoitaa useaa eri palvelutapahtumaa samanaikaisesti ja työskentelee järjestelmällisesti ja joustavasti tilanteiden mukaisesti • varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden luontevana osana tarjoilutapahtumaa • kunnostaa ja siistii pöydät ja asiakastilat ruokaravintolan ohjeen mukaisesti.

Opiskelija ylläpitää myyntivalmiutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tekee astiahuoltoon liittyvät tehtävät ja pitää työtilat siistinä koko työvuoron ajan • puhdistaa laitteet huolellisesti kunkin laitteen käytön ja ohjeen mukaisesti

	• pitää huolta raaka-aineiden, tuotteiden ja tarvikkeiden riittävydestä koko työvuoron ajan • pitää työpisteensä järjestyksessä koko työvuoron ajan • kertoo työvuorosta lähtiessään palvelutilanteen seuraavalle työntekijälle • toimii taloudellisesti ja hävikkiä välttämällä.
--	--

Opiskelija käyttää kassa- ja maksujärjestelmää.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rekisteröi myynnin kassajärjestelmään, laatii asiakkaille laskut ja ottaa maksun vastaan erilaisilla maksutavoilla huolellisesti • noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa • noudattaa laskulle myymisestä annettuja ohjeita • tilittää tarjoilijamyynnin ja tekee tarvittavat varastotäsmätykset sekä varastokirjanpidon tehtävät ruokaravintolan käytäntöjen mukaisesti.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti • toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan • toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti • tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle • noudattaa asiakasturvallisuusohjeita • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita • tekee työtehtävänsä ergonomisesti, kuormittavuutta helpottavia työvälineitä käyttäen ja työturvallisesti • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • tekee työvuoron lopputyöt huolellisesti • tietää oman toimintansa taloudellisen vaikutuksen työssään.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• kysyy ja ottaa vastaan asiakaspalautetta aktiivisesti, tietää asiakaspalauttekanavat ja käsittelee palautteen ohjeiden mukaisesti • toimii työyhteisössä vastuullisesti • toimii vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti • ottaa vastaan ja antaa palautetta rakentavasti ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ruokaravintolassa à la carte -tarjoilijan tehtävissä.

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

2.4. Cocktailbaarissa toimiminen, 35 osp (200962)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia baarin liikeidean mukaisesti
- avata baarin myyntipisteen
- esitellä baarin myynnissä olevat juomasekoitukset
- suositella ja myydä baarin juomasekoituksia
- käyttää erilaisia cocktailien valmistustekniikoita ja tarjoilla juomia
- ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta
- käyttää kassa- ja maksujärjestelmää
- tehdä baarin sulkemiseen liittyvät tehtävät
- kehittää työpisteen toimivuutta
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii baarin liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii baarin liikeidean mukaisesti ja esittelee sen kuvailemalla baarin toimintatapoja ja erityispiirteitä • pukeutuu siististi ja baarin ohjeiden mukaisesti • viestittää itsestään, työyhteisöstään ja yrityksestä myönteisen kuvan • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti • hoitaa asiakaspalvelutilanteet loppuun asti • toimii baarin tavoitteiden mukaisesti.

Opiskelija avaa baarin myyntipisteen.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• kunnostaa asiakastilat baarin ohjeiden mukaisesti • järjestää työvälineet työpisteeseen itsenäisesti • huolehtii koneiden ja laitteiden toimintavalmiudesta • esivalmistelee tuoreet raaka-aineet ja arvioi menekin ennakoidun asiakasmäärän mukaan • tekee avaamiseen liittyvät kassajärjestelmän toiminnot baarin ohjeiden mukaisesti • varaa työvuorossa tarvittavat raaka-aineet ja muut asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet itsenäisesti • täyttää myyntipisteen varaston baarin ohjeiden mukaisesti.

Opiskelija esittelee baarin myynnissä olevat juomasekoitukset.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tietää baarin myynnissä olevat alkoholittomat tuotteet ja niiden käyttötarkoitukset • tietää baarin myynnissä olevien alkoholituotteiden alkuperän

	- tietää baarin myynnissä olevien alkoholijuomien valmistusprosessin ja käytetyt raaka-aineet - tietää baarin myynnissä olevien tuotteiden laatuluokitukset ja kertoo niistä asiakkaille - luonnehtii tuotteiden ominaisuuksia ja ohjaa asiakkaita niiden käyttötarkoituksissa - esittelee, suosittelee ja myy baarin myynnissä olevia juomasekoituksia sujuvasti - varastoi tuotteet baarin ohjeiden mukaisesti - hankkii omatoimisesti tietoa baarin myynnissä olevista tuotteista käyttäen luotettavia lähteitä ja hyödyntäen hankkimaansa tietoa myyntityössä.
--	---

Opiskelija suosittelee ja myy baarin juomasekoituksia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- huomioi asiakkaat välittömästi - seuraa työvuoron aikana aktiivisesti asiakastapahtumia ja asiakastiloja - kommunikoi asiakkaiden kanssa luontevasti - viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä - selvittää asiakkaiden tarpeet ja suosittelee tuotteita asiakaslähtöisesti - huomioi erilaiset allergiat, erityisruokavaliot ja kulttuurit ja suosittelee asiakkaille soveltuvia tuotteita - luonnehtii sujuvasti asiakkaille juomasekoitusten makuja käytettyjen raaka-aineiden perusteella - tehostaa myyntiä käyttäen baarin suositellusta liikeidean mukaisesti - myy baarin tuotteita ja tekee asiakaspalvelutilanteissa lisämyyntiä aktiivisesti - toimii kannattavasti, taloudellisesti ja hävikkiä välttäen.

Opiskelija käyttää erilaisia cocktailien valmistustekniikoita ja tarjoilee juomia.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- käyttää baarissa olevia työvälineitä monipuolisesti - käyttää baarissa olevia koneita ja laitteita sujuvasti - valmistaa baarin valikoimassa olevia juomasekoituksia ohjeiden mukaisesti - valvoo tuotteiden tasalaatuisuutta kokonaisvaltaisesti - valmistaa alkoholittomia juomasekoituksia asiakkaiden tarpeet huomioiden - tarjoilee juomasekoitukset oikeissa lämpötiloissa - tarjoilee juomasekoitukset niille soveltuvissa laseissa tai tarjoiluastioissa - käyttää jäitä juomasekoituksen luonteen mukaisesti - koristelee ja viimeistelee juomasekoitukset valmistusohjeiden mukaisesti - kehittää juomasekoitusten aromi- ja ulkonäköominaisuuksia luovasti - ajoiittaa työtehtävät tärkeyden mukaan - tarjoilee tuotteita pöytiin sujuvasti - työskentelee ergonomisesti, kuormittavuutta helpottavia työvälineitä käyttäen ja työturvallisesti

	• muuntaa olemassa olevia juomasekoitusten valmistusohjeita asiakaslähtöisesti • valmistaa raaka-aineista juomasekoitusten osina käytettäviä aineksia.
--	---

Opiskelija ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huolehtii baarin asiakastilojen siisteydestä asianmukaisesti • huolehtii raaka-aineiden, tuotteiden ja tarvikkeiden riittävydestä • pitää työpisteen siistinä ja järjestyksessä koko työvuoron ajan • huolehtii työvälineiden, lasiston ja tarjoiluastioiden puhtaudesta koko työvuoron ajan aktiivisesti • huolehtii koneiden ja laitteiden puhtaudesta koko työvuoron ajan • huolehtii myyntivaraston siisteydestä oma-aloitteisesti • tietää baarin eri tuotteiden hankintakäytännöt • tarkistaa ja varastoi saapuvan tavarakuorman itsenäisesti baarin ohjeiden mukaisesti.

Opiskelija käyttää kassa- ja maksujärjestelmää.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rekisteröi myynnin kassajärjestelmään ja ottaa vastaan erilaisia maksuvälineitä huolellisesti • noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa • noudattaa laskulle myymisestä annettuja ohjeita • tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten muodostumisen baarin toiminnassa • tekee varastonseurannan annettujen ohjeiden mukaisesti • tekee tilityksen annettujen ohjeiden mukaisesti • osallistuu inventaarin tekemiseen.

Opiskelija tekee baarin sulkemiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• siivoaa työpisteen ja asiakastilat huolellisesti • puhdistaa työvälineet, koneet ja laitteet itsenäisesti • huolehtii raaka-aineiden säilytyksestä baarin ohjeiden mukaisesti • huolehtii tiedottamisesta seuraavalle työvuorolle • noudattaa baarin sulkemiseen liittyviä ohjeita vastuullisesti.

Opiskelija kehittää työpisteen toimivuutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sijoittaa työpisteeseen työvälineet ja tuotteet menekin ja ergonomian mukaisesti • kehittää työpistettä myynnin tehokkuuden näkökulmasta • kehittää työpistettä ergonomian näkökulmasta • kehittää baarin myyntivaraston valikoimaa ja järjestystä • kehittää myyntihyllyn järjestystä myyväksi • huolehtii myyntihyllyn visuaalisesta ilmeestä ja siisteydestä • huolehtii hinnastojen näkyvyydestä ja oikeellisuudesta.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti • toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti • toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti • tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle • noudattaa asiakas- ja työturvallisuusohjeita • noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • noudattaa vaitiolovelvollisuuden ohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• seuraa alan trendejä, julkaisuja ja muutoksia baarin toimintalinjan mukaisesti • seuraa ajankohtaisia tapahtumia baarin toimintaympäristössä ja alan kehityssuuntia • kysyy ja ottaa vastaan asiakaspalautetta aktiivisesti, tietää asiakaspalautekanavat ja käsittelee palautteen ohjeiden mukaisesti • toimii työyhteisössä vastuullisesti ja vuorovaikutteisesti • ottaa työyhteisöltään vastaan palautetta ja antaa sitä rakentavasti sekä kehittää toimintaansa sen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla anniskeluravintolan cocktailtuotteiltaan ja alkoholivalikoimaltaan monipuolisen sekä tasokkaan baarin myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä.

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

2.5. Juhlapalvelussa toimiminen, 20 osp (200963)**Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

- toimia juhlapalvelun liikeidean mukaisesti
- perehtyä tilausmääräyksiin
- rakentaa pöytämuodot, liinoittaa ja kattaa
- varata tilaisuuksien juomat
- tarjoilla tilatut ruoat ja juomat
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii juhlapalvelun liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- tietää juhlapalvelun liikeidean ja toimii sen mukaisesti - palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti huomioiden tilaisuuden luonteen.

Opiskelija perehtyy tilausmääräyksiin.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- selvittää oma-aloitteisesti tilausmääräyksistä asiakkaiden kanssa sovitut tuotteet ja palvelut - pakkaa tarvittavat välineet, tarvikkeet ja astiat kuljetusta varten huolellisesti - sopeuttaa tilaisuuksiin valmistautumisen käytettävissä olevien tarjoilutilojen, laitteiden ja tilaisuuksien luonteiden mukaisesti.

Opiskelija rakentaa pöytämuodot, liinoittaa ja kattaa.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- rakentaa pöytämuodot, tarvittaessa noutopöydät ja juomien tarjoilupöydät tilausmääräyksen mukaisesti - liinoittaa pöydät, tarkistaa ja kiillottaa lasit ja katteet asianmukaisesti - huolehtii asiakastilojen huolitellusta ilmeestä - koristelee pöydät tilaisuuksien luonteen mukaisesti - kattaa pöydät ennakoon tilattujen ruokailujen ja juomien mukaisesti.

Opiskelija varaa tilaisuuksien juomat.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- varautuu juomatarjoiluun tilausmääräyksen mukaisesti - varmistaa juomien tarjoilulämpötilat - avaa tilaisuuksien juomatuotteita taloudellisesti - valmistaa tarvittaessa kahvin ja teen tarjoilua varten tilaisuuksien ajoituksen mukaisesti.

Opiskelija tarjoilee tilatut ruoat ja juomat.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- laittaa ruoat tarjolle keittiöhenkilökunnan kanssa noutopöytäan tai tarjoilee ruoat ja juomat pöytiintarjoiluna - tarjoilee ja palvelee asiakkaita tilaisuuksien luonteen ja etiketin mukaisesti - palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä ja sujuvasti yhdellä vieraalla kielellä - pitää yhteyttä keittiöhenkilökuntaan tilaisuuksien kulusta ja ennakoi ruokien menekkiä ja ajoitusta - toimii vuorovaikutteisesti muun henkilökunnan kanssa - tarjoilee juomat ammattitaitoisesti ja ohjeiden mukaisesti - pitää asiakas- ja tarjoilutilat siistinä ja järjestyksessä koko tilaisuuksien aikana

- toimii huolellisesti palvellessaan erityisruokavalioasiakkaita
- toimii tehtävänsä halliten yllättävissäkin tilanteissa.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti • noudattaa tilaisuuksista annettuja laskutusohjeita • noudattaa asiakasturvallisuusohjeita • käyttää tarjoilutyössä ja tavaroiden siirrossa apuvälineitä sekä ergonomisia ja työturvallisia työtapoja • noudattaa vaitiolovelvollisuuden ohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa sosiaalisen median käytön mukaisia ohjeita • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita • työskentelee taloudellisesti ja järjestelmällisesti • noudattaa huolitellusta ulkoisesta olemuksesta annettuja ohjeita • toimii huolellisesti tavaroita pakatessaan, lopputöitä tehdessään ja tiloja sulkiessaan.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ottaa vastaan asiakaspalautetta ja käsittelee sen ohjeiden mukaisesti • toimii työyhteisössä vastuullisesti • toimii vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti • ottaa vastaan palautetta ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön tarjoilutehtävissä yrityksessä, joka järjestää erityyppisiä juhlia ja tapahtumia tilaajan osoittamissa tiloissa.

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

2.6. Henkilöstöravintolassa toimiminen, 20 osp (200964)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia henkilöstöravintolan liikeidean mukaisesti
- tehdä työvuoron aloittamiseen liittyvät tehtävät
- hoitaa asiakaspalvelutehtävät
- käyttää kassajärjestelmää ja tehdä tilityksen
- perehtyä tilausmääräyksiin
- rakentaa pöytämuodot ja kattaa pöydät
- varata tilaisuuksien juomat
- tarjoilla tilatut ruoat ja juomat
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita

- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii henkilöstöravintolan liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• esittelee henkilöstöravintolan liikeidean ja toimii sen mukaisesti • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti • tietää henkilöstöravintolan ja toimitalon tilat ja opastaa asiakkaita ystävällisesti toimialueella.

Opiskelija tekee työvuoron aloittamiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ennakoi ja ottaa huomioon saapuvan asiakasmäärän valmistelutyössään • selvittää ruokien ja juomien sopivuuden erilaisiin erityisruokavalioihin • varustaa ruokien ja juomien tarjoilupisteet ja -vitriinit huolellisesti • varmistaa ruokien ja juomien tarjoilupisteiden laitteiden lämpötilan omavalvontasuunnitelman mukaisesti • varaa asiakasmäärää ennakoiden kattaustarvikkeet ja muut asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet • somistaa asiakastilat liikeidean mukaisesti • huolehtii asiakastilojen huolitellusta ilmeestä.

Opiskelija hoitaa asiakaspalvelutehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• palvelee asiakkaita ystävällisesti ja asiantuntevasti • viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä • selvittää asiakkaille aterian ravitsemukselliset koostumukset • huolehtii esillä olevien tuotteiden riittävydestä, järjestyksestä ja siisteydestä ennakkoivasti • tarkistaa oma-aloitteisesti tarjolla olevien tuotteiden lämpötilan ja laadun omavalvontasuunnitelman mukaisesti • huolehtii ruokailuvälineiden ja astioiden riittävydestä itsenäisesti • kunnostaa ja siistii pöydät ja asiakastilat kokonaisvaltaisesti • huolehtii työtilan siisteydestä, hygieniasta ja astiahuollosta koko työvuoron ajan • puhdistaa säännöllisesti laitteet ja huolehtii niiden toimintavalmiudesta ohjeiden mukaan • varastoi tuotteet asianmukaisesti ja huolehtii varastotilojen siisteydestä ja järjestyksestä.

Opiskelija käyttää kassajärjestelmää ja tekee tilityksen.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rekisteröi myynnin kassajärjestelmään ja ottaa vastaan maksuvälineet huolellisesti

	• noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa • noudattaa tilausten laskutuksesta annettuja ohjeita • tekee tilityksen ohjeiden ja henkilöstöravintolan käytännön mukaisesti.
--	---

Opiskelija perehtyy tilausmääräyksiin.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• selvittää tilausmääräyksistä asiakkaiden kanssa sovitut tuotteet ja palvelut ja suunnittelee työtehtävät sen mukaisesti • pakkaa tarvittaessa kuljetusta varten tarvittavat välineet ja astiat huolellisesti.

Opiskelija rakentaa pöytämuodot ja kattaa pöydät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rakentaa tilausmääräyksen mukaiset pöytämuodot ja tarvittaessa noutopöydän • tarkistaa lasit ja katteet ja kattaa pöydät tilausmääräyksen ruokalistan ja juomien mukaisesti • kattaa kahvi- ja kokoustarjoilun tilausmääräyksen mukaisesti • huolehtii asiakastilojen huolitellusta ilmeestä tilaisuuksien ajan • koristelee pöydät tilaisuuksien luonteen mukaisesti.

Opiskelija varaa tilaisuuksien juomat.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• varaa juomat tilausmääräyksen mukaisesti • varmistaa juomien tarjoilulämpötilat • valmistaa kahvin ja teen oikea-aikaisesti huomioiden asiakasmäärän.

Opiskelija tarjoilee tilatut ruoat ja juomat.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• laittaa ruoat esille keittiöhenkilökunnan kanssa noutopöytään tai tarjoilee juomat ja ruoat pöytiintarjoiluna • pitää yhteyttä keittiöhenkilökuntaan tilaisuuden kulusta • pitää tarjoilutilat järjestyksessä • noudattaa ohjeita juomien tarjoilussa • laittaa esille kahvin ja kahvileivät huomioiden erityisruokavaliot tilausmääräyksen mukaisesti • huolehtii tilojen siistimisestä tilaisuuksien ohjelman mukaisesti ja sen loputtua.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii hygienialainsäädännön ja omavalvonnan suunnitelman mukaisesti • noudattaa turvallisuusohjeita • käyttää ergonomisia ja työturvallisia työtapoja • noudattaa vaitiolovelvollisuuden ohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen

	• noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • noudattaa jätteiden käsittelyssä kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita • työskentelee taloudellisesti ja järjestelmällisesti • noudattaa huolitellusta ulkoisesta olemuksesta annettuja ohjeita • toimii tilojen sulkemisesta ja lopputöiden tekemisestä annettujen ohjeiden mukaisesti.
--	---

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ottaa vastaan asiakaspalautetta ja käsittelee sekä vie sen eteenpäin henkilöstöravintolan käytännön mukaisesti • toimii työyhteisössä vastuullisesti • toimii vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti • ottaa vastaan palautetta ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla henkilöstöravintolassa tarjoilijana päivittäisissä ja erilaisissa tilaustarjoiluna hoidettavissa asiakaspalvelutehtävissä.

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

2.7. Kahvilan asiantuntijana toimiminen, 35 osp (200965)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia kahvilan liikeidean mukaisesti
- tehdä työvuoron aloittamiseen liittyvät tehtävät
- esitellä, suositella ja myydä kahvilan tuotteita
- valmistaa erilaisia kahvilan tuotteita
- ylläpitää myyntivalmiutta
- käyttää kassa- ja maksujärjestelmää
- tehdä kahvilan sulkemiseen liittyvät tehtävät
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii kahvilan liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tietää kahvilan liikeidean ja toimii sen mukaisesti • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti • tietää kahvilan myynnissä olevat tuoteryhmät ja palvelut ja niiden tarjonnan erilaisille asiakkaille.

Opiskelija tekee työvuoron aloittamiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• seuraa ajankohtaisia tapahtumia kahvilan toimintaympäristössä ja varautuu saapuvaan asiakasmäärään ja tuotteiden kysyntään • varaa ja esivalmistelee itsenäisesti työvuorossa tarvittavat raaka-aineet ja tuotteet • varaa tarvikkeet ja asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet • valmistaa tuotteita laadukkaasti ja laittaa tuotteet esille houkuttelevasti kahvilan toimintatapojen mukaisesti • huolehtii asiakastilojen huolitellusta ilmeestä kokonaisvaltaisesti • siistii pöydät ja somistaa asiakastilat liikeidean mukaisesti • hoitaa esillä olevien tuotteiden ja hinnaston tiedot asiakkaiden nähtäväksi selkeästi ja ajantasaisesti • ottaa vastaan tuotteiden ennakkotilauksia kahvilan toimintatapojen mukaisesti.

Opiskelija esittelee, suosittelee ja myy kahvilan tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huomioi saapuvat asiakkaat ripeästi ja palvelee heitä ystävällisesti ja henkilökohtaisesti • viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä • esittelee asiantuntevasti erilaisia kahveja, kertoo niiden alkuperämaista, paahto- ja jauhatusasteista, valmistustavoista ja makuun vaikuttavista tekijöistä • esittelee tee- ja haudukejuomia, virvoitusjuomia, mehuja ja kahvilan konseptin mukaisia muita tuotteita • luonnehtii tuotteiden makuja ja eri makujen yhteensopivuutta myyvästi • suosittelee ja myy asiakaslähtöisesti kahvilan tuotteita • myy asiakkaille tilanteeseen sopivia lisäarvoa tuottavia tuotteita aktiivisesti • tietää erilaisten tuotteiden soveltuvuuden erilaisiin erityisruokavalioihin ja suosittelee niitä asiantuntevasti • varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden luontevana osana palvelua.

Opiskelija valmistaa erilaisia kahvilan tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• valmistaa sujuvasti kahvi-, tee- ja haudukejuomia eri menetelmillä • käyttää juomien valmistuksessa koneita ja laitteita sujuvasti ja tarjoaa tuotteet asiakkaille asianmukaisissa tarjoiluastioissa lisäkkeineen • valmistaa ja viimeistelee annoksia asiakkaiden tilauksien mukaan • tekee työtään vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti henkilökunnan kanssa • puhdistaa laitteet huolellisesti kunkin laitteen käytön ja ohjeen mukaisesti

	säätää kahvin valmistuslaitteiden paineen, lämpötilan ja veden virtauksen niin, että tuotteet ovat tasalaatuisia annoskooltaan ja maultaan.
--	---

Opiskelija ylläpitää myyntivalmiutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- huolehtii myynti- ja työtilojen siisteydestä ja astiahuollosta oma-aloitteisesti - kunnostaa ja siistii pöydät ja asiakastilat kokonaisvaltaisesti - ylläpitää esillä olevien tuotteiden tarjonnan huoliteltuna, runsaana ja näyttävänä - huolehtii raaka-aineiden ja tuotteiden riittävyydestä ja tuoreudesta koko työvuoron ajan arvioidun menekin mukaisesti - pitää itsenäisesti työpisteensä järjestyksessä - tarkistaa omatoimisesti saapuvan tavarakuorman oikeellisuuden - varastoi tuotteet asianmukaisesti ja pitää tuotteet järjestyksessä niiden säilyvyyden mukaisesti - tiedottaa varaston täydennystarpeesta noudattaen työpaikan ohjeita.

Opiskelija käyttää kassa- ja maksujärjestelmää.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- rekisteröi myynnin kassajärjestelmään ja käsittelee erilaisia maksuvälineitä huolellisesti - noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa - noudattaa laskulle myymisestä annettuja ohjeita - tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten muodostumisen kahvilan toiminnassa.

Opiskelija tekee kahvilan sulkemiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- siivoaa työpisteen ja asiakastilat huolellisesti - puhdistaa kahvilan työvälineet, koneet ja laitteet itsenäisesti - huolehtii raaka-aineiden säilytyksestä kahvilan ohjeiden mukaisesti - huolehtii vuorosta lähtiessään tiedottamisesta seuraavalle työvuorolle - tekee päivittäiset varastonvalvontatehtävät kahvilan ohjeiden mukaisesti - tilittää työvuoronsa myynnin kahvilan käytännön mukaisesti.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	- toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti - noudattaa asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta annettuja ohjeita - käyttää ergonomisia ja työturvallisia työtapoja - noudattaa vaitiolovelvollisuuden ohjeita suhteessa yritykseen ja asiakkaisiin

	• noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita • työskentelee taloudellisesti ja järjestelmällisesti • noudattaa huolitellusta ulkoisesta olemuksesta annettuja ohjeita.
--	--

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ottaa vastaan asiakaspalautetta, tietää kahvilan asiakaspalautekanavat ja käsittelee palautteen ohjeiden mukaisesti • toimii työyhteisössä vastuullisesti • toimii vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti • ottaa vastaan palautetta ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaisesti • seuraa kahvila-alan tuotetreendejä ja osallistuu uusien tuotteiden kehittämiseen kahvilan toimintatapojen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä kahvilassa, jossa on tarjolla erilaisilla tavoilla ja menetelmillä valmistettavia laadukkaita tuotteita.

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

2.8. Olutravintolassa toimiminen, 35 osp (200966)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia olutravintolan liikeidean mukaisesti
- avata olutravintolan myyntipisteen
- esitellä olutravintolan myynnissä olevat tuotteet
- myydä ja tarjoilla olutravintolan tuotteita
- ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta
- käyttää kassa- ja maksujärjestelmää
- tehdä olutravintolan sulkemiseen liittyvät tehtävät
- kehittää työpisteen toimivuutta
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii olutravintolan liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii olutravintolan liikeidean mukaisesti ja esittelee sen kuvailemalla olutravintolan toimintatapoja ja erityispiirteitä • pukeutuu siististi ja olutravintolan ohjeiden mukaisesti

	• antaa itsestään, työyhteisöstään ja olutravintolasta myönteisen kuvan • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti • hoitaa asiakaspalvelutilanteet loppuun asti • toimii olutravintolan tavoitteiden mukaisesti.
--	---

Opiskelija avaa olutravintolan myyntipisteen.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• kunnostaa asiakastilat olutravintolan ohjeiden mukaisesti • järjestää työvälineet työpisteeseen itsenäisesti • huolehtii koneiden ja laitteiden toimintavalmiudesta • huolehtii hanalaitteiden toimivuudesta oluen omavalvonnan ohjeiden mukaisesti • tekee avaamiseen liittyvät kassajärjestelmän toiminnot annettujen ohjeiden mukaisesti • varaa itsenäisesti työvuorossa tarvittavat tuotteet ja asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet ennakoidun asiakasmäärän mukaisesti • täyttää myyntipisteen varaston olutravintolan ohjeiden mukaisesti • selvittää juomien sopivuuden erilaisiin erityisruokavalioihin.

Opiskelija esittelee olutravintolan myynnissä olevat tuotteet.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tietää olutravintolan myynnissä olevat alkoholittomat tuotteet ja niiden käyttötarkoitukset • esittelee ja luonnehtii asiakkaille olutravintolan eri oluiden tyypillisiä ominaisuuksia • esittelee olutravintolan myynnissä olevat muut alkoholituotteet ja niiden käyttötarkoitukset niin, että pystyy myymään niitä asiakkaille sujuvasti • tietää alueen pienpanimot ja niiden tyypilliset tuotteet • tietää tuotteiden hankintakäytännöt olutravintolan toimintatapojen mukaisesti.

Opiskelija myy ja tarjoilee olutravintolan tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huomioi asiakkaat välittömästi • viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä • tarjoilee sujuvasti olutravintolan hanatuotteita • käyttää olutravintolassa olevia koneita ja laitteita asianmukaisesti • tarjoilee alkoholittomia vaihtoehtoja luontevasti • tarjoilee oluet oikeissa lämpötiloissa ja niille soveltuvissa lasseissa • palvelee asiantuntevasti erityisruokavaliota noudattavia asiakkaita • myy aktiivisesti lisäarvoa tuottavia tuotteita • hoitaa useaa eri palvelutapahtumaa samanaikaisesti • varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden luontevana osana tarjoilutapahtumaa

- työskentelee järjestelmällisesti ja sujuvasti.

Opiskelija ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huolehtii olutravintolan asiakastilojen siisteydestä asianmukaisesti • huolehtii raaka-aineiden, tuotteiden ja tarvikkeiden riittävydestä • pitää työpisteen siistinä ja järjestyksessä koko työvuoron ajan • huolehtii työvälineiden, lasiston ja tarjoiluastioiden puhtaudesta koko työvuoron ajan aktiivisesti • huolehtii hanalaitteiston puhtaudesta ja huoltamisesta olutravintolan omavalvonnan ohjeiden mukaisesti • vaihtaa oluttankit sujuvasti • huolehtii myyntivaraston siisteydestä oma-aloitteisesti • tarkistaa ja varastoi saapuvan tavarakuorman itsenäisesti olutravintolan ohjeiden mukaisesti.

Opiskelija käyttää kassa- ja maksujärjestelmää.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rekisteröi myynnin kassajärjestelmään ja ottaa vastaan erilaisia maksuvälineitä huolellisesti • noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa • tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten muodostumisen olutravintolan toiminnassa • tekee varastonseurannan annettujen ohjeiden mukaisesti • tekee tilityksen annettujen ohjeiden mukaisesti • osallistuu inventaarin tekemiseen.

Opiskelija tekee olutravintolan sulkemiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• siivoaa työpisteen ja asiakastilat sujuvasti • puhdistaa hanalaitteiston olutravintolan ohjeiden mukaisesti • puhdistaa työvälineet, koneet ja laitteet huolellisesti • huolehtii oluiden säilytyksestä ja laadusta olutravintolan ohjeiden mukaisesti • huolehtii tiedottamisesta seuraavalle työvuorolle • noudattaa olutravintolan sulkemiseen liittyviä ohjeita vastuullisesti.

Opiskelija kehittää työpisteen toimivuutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sijoittaa työpisteeseen työvälineet ja tuotteet menekin mukaisesti • kehittää työpistettä myynnin tehokkuuden näkökulmasta • kehittää työpistettä ergonomian näkökulmasta • kehittää olutravintolan myyntivaraston valikoimaa ja järjestystä • kehittää myyntihyllyjen järjestystä myyväksi • huolehtii myyntihyllyjen visuaalisesta ilmeestä ja siisteydestä • huolehtii hinnastojen näkyvyydestä ja oikeellisuudesta.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti • toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti • toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti • tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle • noudattaa työ- ja asiakasturvallisuusohjeita • noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • noudattaa vaitiolovelvollisuuden ohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• seuraa alan trendejä, muutoksia ja alan kehityssuuntia • seuraa ajankohtaisia tapahtumia olutravintolan toimintaympäristössä • kysyy ja ottaa vastaan asiakaspalautetta aktiivisesti ja käsittelee palautteen ohjeiden mukaisesti • toimii työyhteisössään vastuullisesti ja vuorovaikutteisesti • ottaa vastaan ja antaa palautetta rakentavasti ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla oluisiin erikoistuneessa ja olutvalikoimaltaan monipuolisessa sekä tasokkaassa anniskeluravintolassa ravintolan myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä.

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

2.9. Ravintolan tuotteen kehittäminen, 15 osp (200967)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella ja hinnoitella tuotteen
- toteuttaa suunnittelemansa tuotteen markkinointiviestinnän
- ohjeistaa ja toteuttaa tuotekampanjan
- raportoida ja arvioida tuotekehityksen tulosta.

Arviointi

Opiskelija suunnittelee ja hinnoittelee tuotteen.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• määrittelee tuotteen kehittämisen tavoitteen ja liikeidean mukaisesti • suunnittelee ja ajoittaa tuotteen valmistelun ja toteutuksen • hankkii tarvittaessa yhteistyökumppaneita ja toimii tavarantoimittajien kanssa tehtyjen sopimusten mukaisesti • huomioi markkinointiviestinnästä ja muista kuluista aiheutuvat kustannukset • arvioi tuotteen menekkiä ja vaikutusta realistisesti • hinnoittelee tuotteen liikeidean ja menekkiarvion mukaisesti kannattavuustekijät huomioiden • hinnoittelee tuotteen huomioiden raaka-ainekustannukset • laatii ja esittelee realistisen ja toteuttamiskelpoisen suunnitelman ja kustannusarvion.

Opiskelija toteuttaa suunnittelemansa tuotteen markkinointiviestinnän.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• suunnittelee ja toteuttaa markkinointiviestinnän kohderyhmän mukaisesti • toteuttaa markkinointiviestinnän mainontaa koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Opiskelija ohjeistaa ja toteuttaa tuotekampanjan.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ohjeistaa ja kannustaa henkilökuntaa myymään ja hyödyntämään uutta tuotetta • kehittää myyntipistettä yhteistyössä henkilökunnan kanssa • seuraa aktiivisesti tuotekehitystyön toteutumista, tuotteen menekkiä ja asiakaspalautetta ja tarvittaessa muuttaa toimintatapoja.

Opiskelija raportoi ja arvioi tuotekehityksen tulosta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• arvioi tuotekehityksen toteutumista ja kannattavuutta myynnin näkökulmasta ja saadun asiakaspalautteen perusteella • tekee muutosehdotuksia tulosten perusteella.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä suunnittelemalla ja toteuttamalla toimintaympäristön liikeidean mukaisen tuotteen. Opiskelija ohjeistaa muuta henkilökuntaa myyntityössä ja raportoi tuotekampanjan toteutumisen.

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

2.10. Tilaustarjoilussa toimiminen, 20 osp (200968)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia tilausravintolan liikeidean mukaisesti
- perehtyä tilausmääräyksiin
- rakentaa pöytämuodot, liinoittaa ja kattaa
- varata tilaisuuksien juomat
- tarjoilla tilatut ruoat ja juomat
- laatia laskut
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii tilausravintolan liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tietää tilausravintolan liikeidea sekä tilaustarjoilun toimintatavat ja toimii niiden mukaisesti • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti.

Opiskelija perehtyy tilausmääräyksiin.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• selvittää oma-aloitteisesti tilausmääräyksistä asiakkaiden kanssa sovitut tuotteet ja palvelut • selvittää tilaajilta varmistettavat tilaisuuksien sujuvuuteen vaikuttavat yksityiskohdat ennen aloitusta • organisoii toimintansa useita tilauksia hoitaessaan itsenäisesti ja työryhmän jäsenenä • varaa kattaustarvikkeet ja muut asiakaspalvelutyössä tarvittavat varusteet • huolehtii asiakastilojen huolitellusta ilmeestä ja tarvittaessa sijoittaa saapuville asiakkaille opasteet sisäänkäyntiin • tarkistaa lasit ja katteet sekä kiillottaa ne asianmukaisesti.

Opiskelija rakentaa pöytämuodot, liinoittaa ja kattaa.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rakentaa tilausmääräyksen mukaiset pöytämuodot tai cocktailtilaisuuden tarjoilupöydät ja liinoittaa pöydät asianmukaisesti • koristelee pöydät tilaisuuksien luonteen mukaisesti • kattaa tilattujen ruokailujen ja juomien mukaiset kattaukset tilaisuuksien luonteen mukaisesti.

Opiskelija varaa tilaisuuksien juomat.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• varaa juomat tilatun määrän mukaisesti • varmistaa juomien tarjoilulämpötilat • avaa juomatuotteita taloudellisesti hävikkiä välttämällä • valmistaa tilatut juomasekoitukset huolellisesti.

Opiskelija tarjoilee tilatut ruoat ja juomat.

Opiskelija	
------------	--

Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tarjoilee juomat ja ruoat tilausmääräyksien mukaisesti • käyttää työssään tarjoiluvälineitä ja -tekniikoita ammattitaitoisesti • pitää yhteyttä keittiöhenkilökuntaan tilaisuuksien kulusta vuorovaikutteisesti • toimii tarjoillessaan kohteliaasti ja noudattaa etiketin mukaista tarjoilujärjestystä • viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä • noudattaa yhtäaikaaisuutta ja aikataulua • pitää tarjoilutilat järjestyksessä koko työvuoron ajan • noudattaa tilausmääräyksiin kirjattuja ja tilaajien kanssa sovittuja ohjeita juomien tarjoilussa • on huolellinen tarjoillessaan erityisruokavalion mukaisia ruokia ja juomia asiakkaille • toimii tehtävänsä halliten yllättävissäkin tilanteissa.
----------------------------------	--

Opiskelija laatii laskut.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• laatii huolellisesti laskut asiakkaille tilausravintolan käytännön mukaan • ottaa vastaan maksut erilaisilla maksuvälineillä • noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa • noudattaa laskulle myymisestä annettuja ohjeita.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti • toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan • toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti • tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita • tekee työtehtävänsä ergonomisesti, kuormittavuutta helpottavia työvälineitä käyttäen ja työturvallisesti • noudattaa asiakasturvallisuusohjeita • noudattaa vaitiolovelvollisuutta suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • työskentelee taloudellisesti ja järjestelmällisesti • noudattaa huolitellusta ulkoisesta olemuksesta annettuja ohjeita • tekee lopputyöt huolellisesti ja sulkee tilat annettujen ohjeiden mukaisesti.

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija

Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• ottaa vastaan asiakaspalautetta ja käsittelee sen ohjeiden mukaisesti • toimii työyhteisössä vastuullisesti • toimii vuorovaikutteisesti ja yhteistyökykyisesti • ottaa vastaan palautetta ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaisesti.
----------------------------------	---

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön tarjoilu- ja anniskelutehtävissä tilausravintolassa.

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

2.11. Viinibaarissa toimiminen, 35 osp (200969)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia viinibaarin liikeidean mukaisesti
- avata viinibaarin myyntipisteen
- esitellä viinibaarin myynnissä olevat tuotteet
- myydä ja tarjoilla viinibaarin tuotteita
- ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta
- käyttää kassa- ja maksujärjestelmää
- tehdä viinibaarin sulkemiseen liittyvät tehtävät
- kehittää työpisteen toimivuutta
- noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita
- arvioida ja kehittää työtään.

Arviointi

Opiskelija toimii viinibaarin liikeidean mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii viinibaarin liikeidean mukaisesti ja esittelee sen kuvailemalla baarin toimintatapoja ja erityispiirteitä • pukeutuu siististi ja viinibaarin ohjeiden mukaisesti • viestittää itsestään, työyhteisöstään ja yrityksestä myönteisen kuvan • palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti • hoitaa asiakaspalvelutilanteet loppuun asti • toimii viinibaarin tavoitteiden mukaisesti.

Opiskelija avaa viinibaarin myyntipisteen.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• kunnostaa asiakastilat viinibaarin ohjeiden mukaisesti • järjestää työvälineet työpisteeseen itsenäisesti • huolehtii koneiden ja laitteiden toimintavalmiudesta • tekee avaamiseen liittyvät kassajärjestelmän toiminnot viinibaarin ohjeiden mukaisesti

	• varaa itsenäisesti työvuorossa tarvittavat tuotteet ja asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet ennakoidun asiakasmäärän mukaisesti • täyttää myyntipisteen varaston ohjeiden mukaisesti • varmistaa avattujen tuotteiden myyntikelpoisuuden • selvittää juomien sopivuuden erilaisiin ruokavalioihin.
--	--

Opiskelija esittelee viinibaarin myynnissä olevat tuotteet.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• tietää viinibaarin myynnissä olevat alkoholittomat tuotteet siten, että suosittelee niitä asiakaslähtöisesti • esittelee ja luonnehtii asiakkaille viinibaarin valikoimassa olevien viinien ominaisuuksia • tietää viinin alkuperän, tuotantotavan ja valmistusmenetelmät ja niiden vaikutukset laatuun ja tarjoiluun • kuvailee asiakkaille asiantuntevasti viinin tuoksua, makua ja ominaisuuksia • kertoo asiakkaille viinissä käytetyistä lisä- ja allergiaa aiheuttavista aineista asiantuntevasti • tietää viinibaarin myynnissä olevat muut alkoholituotteet siten, että myy niitä asiakkaille sujuvasti erilaisiin käyttötarkoituksiin • esittelee viinibaarin myynnissä olevat tuotteet asiakkaille asiantuntevasti • tietää tuotteiden hankintakäytännöt baarin toimintatapojen mukaisesti • osallistuu tuotevalikoiman kehittämiseen työryhmän jäsenenä • tietää viinibaarin viinien esittelytilaisuuksien käytännöt ja osallistuu tilaisuuksien järjestämiseen.

Opiskelija myy ja tarjoilee viinibaarin tuotteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huomioi asiakkaat välittömästi ja koko asiakastapahtuman ajan • viestii monimuotoisesti ja vuorovaikutteisesti työtilanteissa, tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä äidinkielellä (suomi, ruotsi tai saame) ja on vuorovaikutuksessa omalla alallaan yhdellä vieraalla kielellä • käyttää viinibaarissa olevia työvälineitä sujuvasti • käyttää viinibaarissa olevia koneita ja laitteita asianmukaisesti • tarjoilee alkoholittomia vaihtoehtoja luontevasti • tarkistaa aistinvaraisesti viinin juomakelpoisuuden tunnistamalla mahdolliset viinin virheet • tarjoilee viinit oikeissa lämpötiloissa, niille soveltuvissa laseissa ja teknisesti ammattitaitoisesti • palvelee asiantuntevasti erityisruokavaliota noudattavaa asiakasta • myy aktiivisesti asiakkaille lisäarvoa tuottavia tuotteita tilanteeseen sopivasti • hoitaa useaa eri palvelutapahtumaa samanaikaisesti • varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden luontevana osana tarjoilutapahtumaa • tekee työtään järjestelmällisesti ja taloudellisesti.

Opiskelija ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta.

Opiskelija

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• huolehtii viinibaarin asiakastilojen siisteydestä asianmukaisesti • huolehtii tuotteiden ja tarvikkeiden riittävydestä • pitää työpisteen siistinä ja järjestyksessä koko työvuoron ajan • huolehtii työvälineiden, lasiston ja tarjoiluastioiden puhtaudesta koko työvuoron ajan aktiivisesti • varastoi tuotteet asianmukaisesti ja pitää tuotteet järjestyksessä niiden säilyvyyden mukaisesti • huolehtii myyntivaraston siisteydestä oma-aloitteisesti • tarkistaa ja varastoi saapuvan tavarakuorman itsenäisesti viinibaarin ohjeiden mukaisesti.

Opiskelija käyttää kassa- ja maksujärjestelmää.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• rekisteröi myynnin kassajärjestelmään ja ottaa vastaan erilaisia maksuvälineitä huolellisesti • noudattaa ohjeita virheellisten rekisteröintien ja maksutapojen korjaamisessa • tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten muodostumisen baarin toiminnassa • tekee varastonseurannan annettujen ohjeiden mukaisesti • tekee tilityksen annettujen ohjeiden mukaisesti • osallistuu inventaarin tekemiseen.

Opiskelija tekee viinibaarin sulkemiseen liittyvät tehtävät.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• siivoaa työpisteen ja asiakastilat sujuvasti • puhdistaa työvälineet, koneet ja laitteet huolellisesti • huolehtii raaka-aineiden ja avattujen juomatuotteiden ohjeiden mukaisesta säilytyksestä huomioiden varastointilämpötilat • huolehtii tiedottamisesta seuraavalle työvuorolle • noudattaa viinibaarin sulkemiseen liittyviä ohjeita vastuullisesti.

Opiskelija kehittää työpisteen toimivuutta.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• sijoittaa työpisteeseen työvälineet ja tuotteet menekin ja ergonomian mukaisesti • tehostaa työpistettä myynnin näkökulmasta • parantaa työpisteen ergonomiaa • kehittää myyntihyllyn järjestystä, visuaalista ilmettä ja siisteyttä edistään myyntiä • järjestää myyntivarastoa menekin mukaisesti • huolehtii hinnastojen näkyvyydestä ja oikeellisuudesta.

Opiskelija noudattaa lainsäädäntöä ja ohjeita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• toimii hygienialainsäädännön ja omavalvontasuunnitelman mukaisesti • toimii itsenäisesti asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti • toimii voimassa olevan alkoholilain mukaisesti • tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle

	• noudattaa asiakas- ja työturvallisuusohjeita • noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan • noudattaa vaihtolovelvollisuuden ohjeita suhteessa asiakkaisiin ja yritykseen • noudattaa jätteiden lajittelussa kestävän kehityksen mukaisia toimintaohjeita.
--	--

Opiskelija arvioi ja kehittää työtään.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	• seuraa alan trendejä, muutoksia ja alan kehityssuuntia • seuraa ajankohtaisia tapahtumia viinibaarin toimintaympäristössä • kysyy ja ottaa vastaan asiakaspalautetta aktiivisesti ja käsittelee palautteen ohjeiden mukaisesti • toimii työyhteisössään vastuullisesti ja vuorovaikutteisesti • ottaa vastaan ja antaa palautetta rakentavasti ja kehittää omaa toimintaansa sen mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla viineihin erikoistuneessa ja viinivalikoimaltaan monipuolisessa sekä tasokkaassa anniskeluravintolassa baarin myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä.

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

3. Tutkintoa koskevat muut määräykset

ALKOHOLILAINSÄÄDÄNTÖ

Alkoholilain 58 §:n 1 momentissa tarkoitetun ravitsemisalan perustutkinnon, ammatti- ja erikoisammattitutkinnon sekä matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinnon katsotaan vastaavan STM:n asetuksen (158/2018) 6 §:ssä tarkoitetun alkoholilain tuntemista arvioivan kokeen suorittamista, jos tutkintoon kuuluvassa kokeessa on käsitelty alkoholilain säännöksiä, jotka koskevat anniskelukieltoja, henkilökunnan vastuulla olevaa valvontaa ja järjestyksenpitoa, anniskelualueita ja anniskeluajoja.

Alkoholilaissa painotetaan vahvasti omavalvontaa, ja siten myös henkilökunnan osaaminen on keskeinen osa anniskelupaikan omavalvontaa. STM:n asetuksen 3 §:n mukaan omavalvontasuunnitelmassa on oltava kuvaus luvanhaltijan määräämistä vastaavan hoitajan tehtävistä sekä henkilökunnan määrää ja tehtäviä koskeva suunnitelma alkoholilain 35–38 §:ssä säädettyjen kieltojen ja velvoitteiden noudattamisen valvonnasta sekä järjestyksen valvonnasta. Alkoholilain 57 §:n mukaan luvanhaltijan on osana omavalvontaa huolehdittava siitä, että henkilökunta tuntee alkoholilaissa ja omavalvontasuunnitelmassa määrätyt velvoitteet.

Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinnossa anniskeluravintolassa vaadittava anniskeluosaaminen, henkilökunnan vastuulla oleva valvonta, alkoholilain noudattaminen ja sen mukaan toimiminen osana omavalvontaa saavutetaan pakollisissa tutkinnon osissa, Ravintolan tarjoilutyössä toimiminen ja Baarityössä toimiminen tai Ruokaravintolassa toimiminen. Anniskeluosaamista voidaan syventää monissa valinnaisissa tutkinnon osissa.

Tutkinto antaa alkoholilaissa tarkoitetun riittävän osaamisen anniskeluravintolan anniskelutehtäviin.

4. Baarin asiakaspalvelun osaamisala, baarimestari

Baarin asiakaspalvelun osaamisalan suorittanut **baarimestari** osaa

- esitellä, suositella ja myydä baarin alkoholittomia ja alkoholipitoisia juomatuotteita sekä kotimaisia ja kansainvälisiä juomasekoituksia
- käyttää baarin koneita, laitteita ja perustyövälineitä
- käsitellä maksuvälineitä, tehdä myyntitilitykset ja toimia kannattavasti sekä tietää hinnoittelun periaatteet
- tehdä inventointiin, varastokirjanpitoon ja varaston kiertoon liittyvät tehtävät.

Baarin asiakaspalvelun osaamisalan suorittanut **baarimestari** työskentelee erityyppisten hotellien ja ravintoloiden baarin asiakaspalvelutehtävissä.

5. Ravintolan asiakaspalvelun osaamisala, tarjoilija

Ravintolan asiakaspalvelun osaamisalan suorittanut **tarjoilija** osaa

- esitellä, suositella, myydä ja tarjoilla ravintolan ruoka- ja juomatuotteita
- palvella asiakkaita oma-aloitteisesti, ystävällisesti ja vastuuntuntoisesti sekä toimia yrityksen liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti
- kertoa asiakkaille myytävien ruoka-annosten raaka-aineet ja valmistustavat
- palvella erikoisruokavalioita tarvitsevia asiakkaita
- käsitellä maksuvälineitä, tehdä myyntitilitykset ja toimia kannattavasti
- käyttää tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä, koneita ja laitteita.

Ravintolan asiakaspalvelun osaamisalan suorittanut **tarjoilija** työskentelee erilaisin liikeideoin toimivien ravitsemisliikkeiden asiakaspalvelutehtävissä.