

Ravintola- ja catering-alan perustutkinto (OPH-7399-2025)

Paikallisiin ammattitaitovaatimuksiin perustuva tutkinnon osa: Ravintolan salitoiminnot 15 osp

Ammattitaitovaatimukset, arviointi ja ammattitaidon osoittamistavat

Ravintolan salitoiminnot, 15 osp

Ammattitaitovaatimukset

Työtehtäviin valmistautuminen

Opiskelija

- tulee ajoissa työvuoroon ja on valmis työtehtäviin työvuoron alkaessa
- huolehtii henkilökohtaisesta hygieniasta ja ulkoisesta olemuksesta
- suunnittelee ja aikatauluttaa työvuonsa tehtäviä
- perehtyy ennakotilauksiin ja varauksiin
- ennakoit tulevia asiakaspalvelutilanteita
- kattaa asiakaspöydät toimipaikan ohjeiden mukaan ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti
- noudattaa kestävän kehityksen ja vastuullisuuden mukaisia toimintatapoja
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa

Ruoka- ja juomatuotteiden esittely ja myynti

Opiskelija

- huomioita tarjoilussa työturvallisuuden ja ergonomian
- ylläpitää työympäristön yleistä turvallisuutta
- palvelee asiakkaita liikeidean mukaisesti
- huolehtii vieraskielisen asiakkaan palvelun
- tuntee gastronomisen sanaston ja tulkitsee ja selittää ruokalistan termejä
- suosittelee erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille heille sopivia ruoka- ja juomatuotteita
- hoitaa esivalmistelut ja ruokatarjoilun linjastosta, noutopöydästä tai ruokien pöytiintarjoilun
- kertoo tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä
- osaa suositella ruokaan sopivan juomatuotteen.
- käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapoihin soveltuvia välineitä
- käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä
- toimii ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja myyntiä edistäen
- auttaa muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteen mukaisesti
- noudattaa hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa
- on tutustunut työpaikan sosiaalisen median kanaviin ja tietää niiden hyödyn työpaikalle

Anniskelutehtävissä toimiminen

Opiskelija

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

Asiakasviihtyvyydestä ja palvelukokemuksesta huolehtiminen

Opiskelija

- ottaa vastaan asiakkaita yrityksen palvelumallin mukaisesti huomioiden erilaiset asiakasryhmät
- käyttää tilanteen vaatimaa tarjoilutekniikkaa
- käyttää maksujärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- tunnistaa erilaiset maksutavat ja välineet sekä tietää niiden vastaanottamiseen liittyvät toimintatavat ja turvallisuusohjeet
- tietää keskeisten tuotteiden hinnanmuodostumisen
- ennakoi ja tunnistaa haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä tietää toimintamalleja tilanteen ratkaisemiseksi
- ottaa vastaan palautetta palveluista ja tuotteista ja välittää palautteen eteenpäin yrityksen ohjeiden mukaisesti
- tietää yrityksen asiakaspalveluprosessin ja toimii sen mukaisesti Tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle

Työvuoron päättäminen

Opiskelija

- siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja huomioiden seuraavan työvuoro varaukset ja tarpeet
- tekee työvuorovaihdon tehtävät
- toimii astiahuollon tehtävissä muun työn ohella
- lajittelee jätteet muun työn ohessa ohjeen mukaan
- tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteen seuraavaan työvuoroon tulevalle työntekijälle

Työyhteisössä toimiminen

Opiskelija

- tietää oman roolinsa työyhteisössä ja työtiimissä ja työskentelee sen mukaisesti
- toimii vastuullisesti
- tietää vaitiolovelvollisuuden merkityksen työssään ja noudattaa sitä
- tunnistaa roolinsa työyhteisön jäsenenä ja toimii yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa
- noudattaa työlainsäädäntöä, työpaikan ohjeita ja laatuvaatimuksia
- osaa arvioida omaa osaamistaan ja kertoa kehittämisen kohteita

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

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla ravitsemis- tai catering-alan asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, myy ja tarjoilee toimipaikan tai yrityksen tuotteita ja palveluja, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita sekä toimii alkoholin anniskelutehtävissä. Anniskeluosaamisen ammattitaitovaatimuksista ei voida poiketa eikä anniskeluosaamisen arviointia

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