



RAVINTOLA- JA CATERING-ALAN PERUSTUTKINTO

Annosruokien ja juomien tarjoilu, 40 osp

Ammattitaitovaatimukset selkeällä kielellä

Työtehtäviin valmistautuminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Tulet työvuoroon ajoissa.• Olet valmis tekemään töitä, kun vuoro alkaa.• Huolehdit henkilökohtaisesta hygieniasta ja ulkoisesta olemuksesta.• Suunnittelet ja aikataulutat työvuoron tehtäviä.• Perehdyt ennakkotilauksiin ja varauksiin.• Ennakoit tulevia asiakaspalvelutilanteita.• Olet perehtynyt ruokaravintolan varauskanaviin.• Katat asiakaspöydät ravintolan ohjeen mukaan.• Käsittelet astioita ja aterimia hygieenisesti.• Perehdyt tuotteisiin, jotka ovat myynnissä.• Osaat suositella tuotteita.• Ymmärrät, mitä kestävä kehitys ja vastuullisuus merkitsevät työpaikalla.	<p>Henkilökohtainen hygienia = esimerkiksi peseytyminen, puhdas työasu, ei koruja</p> <p>Ulkoisen olemus = se, miltä näytät</p> <p>Asiakaspalvelutilanne = se, kun palvelut asiakasta</p> <p>Varauskanava = kuinka pöytä on varattu, esimerkiksi TableOnline, Quandoo</p> <p>kestävä kehitys =</p> <ul style="list-style-type: none">- taloudellinen (esimerkiksi säästäminen)- sosiaalinen (esimerkiksi ihmissuhteet ja toisten kunnioittaminen, hyvinvointi)- ekologinen (esimerkiksi luonnon ja ympäristön suojeleminen, esimerkiksi kierrätät tarvikkeita ja materiaaleja, et kaada myrkyllisiä aineita viemäriin)- kulttuurinen (esimerkiksi perinteiden noudattaminen ja säilyttäminen) <p>Vastuullisuus = jaetaan tyypillisesti kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat ympäristövastuu, sosiaalinen vastuu ja taloudellinen vastuu</p>	



- Tiedät, kuinka tuotteen hinta muodostuu.
- Tiedät toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa.

Hätäensiaputilanne = tilanne, jossa ihminen tarvitsee pikaista ensiapua, esimerkiksi sydänkohtaus



Ruokien ja juomien esittely, myynti ja tarjoilu asiakkaille	Käsitteet	Missä työtehtävissä osoitan tämän osaamisen?
<ul style="list-style-type: none">• Tarjoilet työturvallisesti ja ergonomisesti.• Pidät huolta työympäristön yleisestä turvallisuudesta.• Toimit tarjoiluprosessin mukaisesti.• Palvelet asiakkaita liikeidean mukaisesti.• Palvelet asiakkaita suomeksi, ruotsiksi tai saameksi ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä.• Suosittelet sopivia ruoka- ja juomatuotteita erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille.• Esittelet asiakkaille ruokia ja niihin sopivia juomia.• Kerrot tuotteiden alkuperästä ja raaka-aineista.• Olet perehtynyt gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitset ruokalistan termejä asiakkaille.• Suosittelet, myyt, otat tilauksia ja tarjoilet annosruokia ja juomia asiakkaille.• Käytät tarjoilussa sopivia välineitä ruokalajin, juoman ja tarjoilutavan mukaisesti.• Tarjoilet lautasannoksia.• Käytät tarjoilussa oikeita tarjoilulämpötiloja, tarjoilutapoja ja tarjoiluvälineitä.	<p>Työturvallisesti = työskennellä turvallisesti</p> <p>Tarjoiluprosessi = koko tarjoilu alusta loppuun</p> <p>Liikeidea = yrityksen toimintamalli, tapa toimia</p> <p>Eritysruokavalio = normaalista poikkeava ruokavalio, esimerkiksi gluteeniton, vegaaninen</p> <p>Alkuperä = mistä tuote on kotoisin</p> <p>Gastronominen perussanasto = ravintola-alan ammattisanasto esimerkiksi kastike= sauce</p> <p>Termi = käsite esimerkiksi talon tapaan</p> <p>Tapakulttuuri = kunkin tilaisuuden omat tavat ja etiketti, esimerkiksi kokous tai häät</p> <p>Ajankäyttö = kuinka paljon käytät aikaa</p>	



<ul style="list-style-type: none">• Otat huomioon tilaisuuden ruoka- ja tapakulttuurin.• Huomioit työssä ajankäytön ja muut resurssit.• Työskentelet myyntiä edistävästi.• Autat muita työntekijöitä mahdollisuuksien mukaan.• Ymmärrät, mikä on oma rooli työyhteisössä.• Osaat toimia yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.• Olet perehtynyt työpaikan sosiaalisen median kanaviin.• Hyödynnät sosiaalisen median kanavia työssäsi.• Noudatat hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa.• Noudatat työlainsäädäntöä, ravintolan ohjeita ja laatuvaatimuksia.	<p>Edistävästi = myyntiä mahdollisimman paljon, lisämyynti</p> <p>Hygienialainsäädäntö = lait, jotka määräävät hygieniasta</p> <p>Omavalvontasuunnitelma = suunnitelma, jossa on kuvattu, kuinka työpaikka noudattaa hygienialainsäädäntöä</p> <p>Työlainsäädäntö = lait, jotka määräävät työnteosta esimerkiksi työajat</p> <p>Laatuvaatimus = standardien mukainen</p>	
---	---	--



Anniskelutehtävissä toimiminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä osoitan tämän osaamisen?
<ul style="list-style-type: none">• Toimit asiakaspalvelussa ja myyntityössä määräysten ja ohjeiden mukaisesti.• Toimit voimassa olevan alkoholilain mukaisesti.• Tiedät kuinka alkoholilaki vaikuttaa omavalvontaan.	Alkoholilaki = laki, joka määrää alkoholin anniskelusta	



Asiakaspalveluprosessista huolehtiminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä osoitan tämän osaamisen?
<ul style="list-style-type: none">• Otat asiakkaat vastaan palvelumallin mukaisesti.• Huomioit eri asiakasryhmät.• Käytät tarjotinta ja erilaisia tarjoilutekniikoita.• Tiedät yleisimmät pöytämuodot.• Liinoitat pöydät tarvittaessa.• Käytät maksujärjestelmää, rekisteröit myyntiä ja laskutat asiakkaita.• Ennakoit ja tunnistat haastavia asiakaspalvelutilanteita sekä pyrit ratkaisemaan niitä.• Otat vastaan asiakkailta palautetta.• Välität palautteet eteenpäin ohjeen mukaan.• Perehdyt ravintolan asiakaspalautekanaviin.• Kiität asiakkaita sekä toivotat heidät tervetulleeksi uudelleen.• Tarvittaessa päivität ja kommentoit sosiaalisen median viestintää.• Noudatat vaitiolovelvollisuutta, joka koskee asiakkaita ja ravintolaa.	<p>Palvelumalli = yrityksen tapa palvella</p> <p>Asiakasryhmä = esimerkiksi Kokousasiakkaat, lounasasiakkaat</p> <p>Tarjoilutekniikka = kuinka tarjoilet, esimerkiksi vatitarjoilu</p> <p>Pöytämuoto = minkä muotoinen pöytä, esimerkiksi noutopöytä, diplomaattipöytä</p> <p>Liinoittaa = panna liina pöydälle</p> <p>Maksujärjestelmä = kassa</p> <p>Rekisteröidä = käyttää kassaa siten, että myydyt tuotteet lajitellaan eri ryhmiin, esimerkiksi lounas</p> <p>Laskuttaa = tehdä lasku</p> <p>Ennakoida = ennustaa Esimerkiksi Kuinka paljon tulee asiakkaita</p> <p>Palaute = asiakkaan mielipide</p> <p>Asiakaspalautekanava = paikka, johon asiakas jättää palautteen. Esimerkiksi palautelaatikko, Google arvostelut</p> <p>Vaitiolovelvollisuus = et saa kertoa työpaikan tai asiakkaiden asioista työpaikan ulkopuolella</p>	



Työvuoron päättäminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä osoitan tämän osaamisen?
<ul style="list-style-type: none">• Siistit ja järjestät asiakas- ja työtiloja.• Huomioit seuraavan työvuoron varaukset ja tarpeet.• Teet vuoronvaihdon tehtävät.• Toimit astiahuollon tehtävissä muun työn ohessa.• Lajittelet jätteet muun työn ohessa ohjeen mukaan.• Osallistut ravintolan myynnin tilitykseen.• Tiedotat asiakas- ja myyntitilanteen työntekijälle, joka tulee seuraavaan työvuoroon.	<p>Vuoronvaihto = työvuoro vaihtuu, esimerkiksi aamuvuoron ja iltavuoron välinen keskustelu</p> <p>Astiahuolto = astioiden pesu ja lajittelu Muun työn ohessa = yhtä aikaa muun työn kanssa</p> <p>Jäte = roska</p> <p>Tilitys = kassatapahtumien raportointi, käteiskassan laskeminen</p>	



Osaamisen arviointi

Tyydyttävä 1 (T1)

- Teet työn ohjeiden mukaan.
- Teet yhteistyötä.
- Tarvitset joissakin tilanteissa lisää ohjeita.
- Käytät perustietoa, jota tarvitset työssä.
- Muutat toimintaasi, kun saat siitä palautetta.

Tyydyttävä 2 (T2)

- Teet työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaan.
- Teet yhteistyötä ja olet vuorovaikutuksessa muiden kanssa.
- Tarvitset vain harvoin lisää ohjeita.
- Käytät tarkoituksen mukaan tietoa, jota tarvitset työssä.
- Muutat toimintaasi, kun saat palautetta ja huomaat itse asioita.

Hyvä 3 (H3)

- Teet työn alusta loppuun itsenäisesti.
- Teet yhteistyötä ja aloitteita vuorovaikutustilanteissa.
- Ratkaiset tavallisia ongelmia.
- Käytät monin tavoin tietoa, jota tarvitset työssä.
- Arvioit todenmukaisesti, mitä osaat ja miten onnistut työssäsi.



Hyvä 4 (H4)

- Suunnittelet ja teet työn alusta loppuun itsenäisesti.
- Teet yhteistyötä ja olet vuorovaikutustilanteissa rakentava, eli vaikutat asioihin myönteisesti.
- Ratkaiset ongelmatilanteita niin, että käytät ratkaisuisissa monia eri tapoja.
- Käytät työssä tietoa monin eri tavoin ja perustelet tiedot.
- Arvioit todenmukaisesti, mitä osaat ja miten onnistut työssäsi.
- Lisäksi tiedät, mitä vahvuuksia ja kehittämisen kohteita sinulla on, eli mitä osaat ja mitä sinun täytyisi vielä parantaa.

Kiitettävä 5 (K5)

- Suunnittelet ja teet työn alusta loppuun itsenäisesti.
- Otat huomioon myös muut ihmiset.
- Teet yhteistyötä ja toimit rakentavasti, vaikka vuorovaikutustilanne on vaikea.
- Käytät työn ongelmissa tietoa monin tavoin ja kriittisesti eli arvioit tietoa.
- Teet ehdotuksia, jotka parantavat työn tekemistä ja työympäristöä.
- Perustelet ehdotukset.
- Arvioit todenmukaisesti, miten osaat asiat, jotka olet opiskellut.
- Lisäksi perustelet, mitä osaamista voit vielä parantaa.
- Ymmärrät, miten työsi on osa isompaa kokonaisuutta.



Lähde: Opetushallitus. ePerusteet. Ravintola- ja catering-alan perustutkinto.

Voimaantulo 1.8.2024: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/kooste/ammattillinen/8516664>. Viitattu 29.11.2024.