



RAVINTOLA- JA CATERING-ALAN PERUSTUTKINTO

Ravintolan asiakaspalvelu ja myynti, 25 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 työtehtäviin, kun vuoro alkaa.• Huolehdit henkilökohtaisesta hygieniasta ja ulkoisesta olemuksesta.• Suunnittelet ja aikataulutat työvuorosi tehtävät.• Huomioit tulevien asiakkaiden määrän ja varaukset.• Varaat linjaston tai noutopöydän välineistön valmiiksi.• Valmistaudut ruokien ja juomien esillelaittoon.• Laitat esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia tai valmistaudut ruokien ja juomien pöytiintarjoiluun.• Huolehdit, että ravintolan sisääntulo, opasteet ja ruokalistat ovat siistit.• Tiedät, miten tuotteen hinta muodostuu.• Osaat toimia hätäensiaputilanteissa.	<p>Henkilökohtainen hygienia = esimerkiksi peseytyminen, puhdas työasu.</p> <p>Ulkoisen olemus = se, miltä näytät</p> <p>Aikatauluttaa = tehdä aikataulu</p> <p>Esillelaitto = kuinka ruoat ovat tarjolla</p> <p>Muodostua = mitkä tekijät vaikuttavat tuotteen hintaan. Esimerkiksi raaka-aine ja työ</p> <p>Hätäensiaputilanne = tilanne, jossa ihminen tarvitsee pikaista ensiapua, esimerkiksi sydänkohtaus</p>	



Asiakaspalvelussa toimiminen ja ruokien ja juomien myynti	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Tarjoilet työturvallisesti ja ergonomisesti.• Huolehdit työympäristön yleisestä turvallisuudesta.• Kerrot muille, jos huomaat vaaroja ja riskejä.• Huomioit, kun asiakkaat saapuvat ja palvelet heitä liikeidean mukaisesti.• Huomioit eri asiakasryhmät.• Työskentelet niin, että otat huomioon aukioloajat, ennakkotilaukset ja varaukset ja niiden aikataulut.• Olet perehtynyt ruoka- ja juomatuotteisiin ja erityisruokavalioihin niin, että pystyt luotettavasti kertomaan asiakkaalle, mitkä tuotteet sopivat hänelle.• Palvelet asiakkaita suomeksi, ruotsiksi tai saameksi ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä.• Esittelet, myyt ja tarjoilet ruoka- ja juomavalikoiman tuotteita.• Hoidat linjaston tai noutopöydän ruokatarjoilua tai tarjoilet ruokia pöytiin.	<p>Työturvallisesti = työskentelet turvallisesti</p> <p>Erityisruokavalio = normaalista poikkeava ruokavalio, esimerkiksi gluteeniton, vegaaninen</p>	



<ul style="list-style-type: none">• Siistit ja järjestät asiakastiloja koko työvuoron ajan.• Huolehdit, että myytävät tai tarjoiltavat tuotteet ovat laadukkaita ja että tuotteita on riittävästi.• Käytät juomatarjoilussa oikeita tarjoilulämpötiloja, tarjoilutapoja ja tarjoiluvälineitä.• Käytät maksujärjestelmää.• Rekisteröit myyntiä.• Laskutat asiakkaita.• Teet vuorossa omat työtehtävät ja autat. muita• Ymmärrät, mikä on oma rooli työyhteisössä.• Osaat toimia yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.• Ymmärrät, mitä kestävä kehitys ja vastuullisuus tarkoittavat työpaikalla.• Teet töitä kestävän kehityksen ja vastuullisuuden mukaisesti.• Olet perehtynyt ravintolan sosiaalisen median kanaviin.• Hyödynnät sosiaalisen median kanavia työssäsi.	<p>Laadukas = standardien mukainen</p> <p>Tarjoilutapa = tapa miten tarjoilet, esimerkiksi pöytiintarjoilu, linjastotarjoilu</p> <p>Tarjoiluväline = väline, jolla tarjoilet esimerkiksi tarjotin</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>Työyhteisö = työkaverit</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 suojele, 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>	
--	---	--



<ul style="list-style-type: none">• Noudatat hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa.• Noudatat työlainsäädäntöä, ravintolan ohjeita ja laatuvaatimuksia.	<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 näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Teet alkoholin anniskelu- ja myyntityötä määräysten ja ohjeiden mukaisesti.• Työskentelet alkoholilain mukaisesti.• Tiedät, kuinka omavalvonta vaikuttaa anniskelutyöhön.	<p>Määräys = ohje, sääntö, laki</p> <p>Anniskelutyö = alkoholin myyntityö</p>	



Asiakkaiden viihtyvyydestä ja palvelukokemuksesta huolehtiminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Otat vastaan asiakkailta palautetta.• Välität palautteet eteenpäin ravintolan ohjeen mukaan.• Huolehdit asiakkaista koko palveluprosessin ajan.• Huomioit, kun asiakkaat lähtevät ja kiität asiakkaita.• Noudatat vaitiolovelvollisuutta, joka koskee asiakkaita ja ravintolaa.	<p>Palaute = asiakkaan mielipide</p> <p>Palveluprosessi = koko palvelutilanne, esimerkiksi alkaa siitä, kun asiakas saapuu ja päättyy kun asiakas lähtee</p> <p>Huomioida = huomata ja reagoida esimerkiksi sanoa “Kiitos käynnistä, hyvää päivänjatkoa”</p> <p>Vaitiolovelvollisuus = et saa kertoa työpaikan tai asiakkaiden asioista työpaikan ulkopuolella</p>	



Työvuoron päättäminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Siistit ja järjestät asiakas- ja työtilat• Huomioit seuraavan työvuoron varaukset ja tarpeet.• Teet vuoronvaihdon tehtävät.• Toimit astiahuollon tehtävissä työvuorosi aikana.• Lajittelet jätteet koko työvuoron ajan ohjeiden mukaisesti.• Osallistut ravintolan myynnin tilitykseen.• Tiedotat asiakas- ja myyntitilanteen työntekijälle, joka tulee seuraavaan työvuoroon.	<p>Vuoronvaihto = esimerkiksi aamuvuoron ja iltavuoron välinen keskustelu</p> <p>Astiahuolto = astioiden pesu ja lajittelu</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.