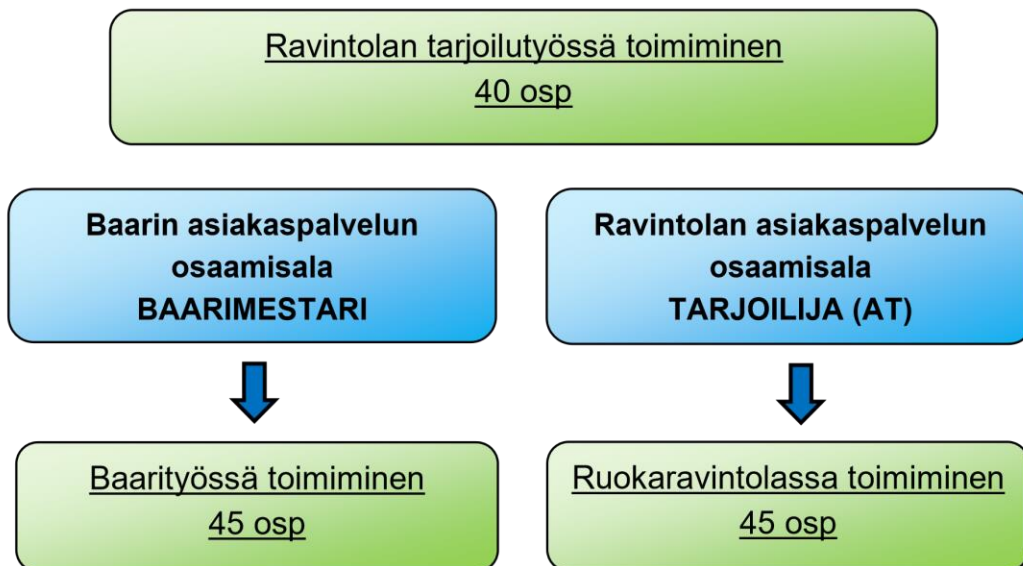


Ravintolan asiakaspalvelun ammattitutkinto 120 osp

Pakolliset tutkinnon osat 85 osp:



Valinnaiset tutkinnon osat 35 osp:



Ravintolan tarjoilutyössä toimiminen, 40 osp

Opiskelija:

- toimii ruokia ja juomia myyvässä ravintolassa tarjoilijana **omatoimisesti**.
- huomioi asiakkaat ja opastaa heitä luontevasti saapumistilanteessa sekä palvelee heitä ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti **koko palveluprosessin ajan**.
- varaa ja esivalmistelelee itsenäisesti työvuorossa tarvittavat raaka-aineet.
- varaa ruokailuvälineet ja lasit sekä muut asiakaspalvelutyössä tarvittavat välineet huomioiden myös asiakkaiden ennakkovaraukset.
- ottaa vastaan tavarakuormia ja varastoi tuotteet oikeissa lämpötiloissa.
- järjestää ravintolan toimintatapojen mukaisesti **noutopöydän tarjolle TAI tarjoilee annoksia** asiakkaiden tilauksen mukaisesti käyttäen sujuvasti tarjoilutekniikoita ja työvälineitä.
- ottaa vastaan pöytävarauksia ja tilauksia asiantuntevasti.
- esittelee, suosittelee ja myy ravintolan tuotteita.
- selvittää ruokalistan, juomat ja niiden sopivuuden erilaisiin **erityisruokavalioihin** sekä palvelee asiantuntevasti erityisruokavaliota noudattavia ja **eri kulttuureista** tulevia asiakkaita.
- hallitsee **juomien ja ruokien tarjoiluajoituksen** sujuvasti.
- puhdistaa koneet ja laitteet ja huolehtii niiden toimintavalmiudesta.
- huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä sekä astiahuollosta koko työvuoron ajan.
- huolehtii tuotteiden, raaka-aineiden ja tarvikkeiden riittävydestä koko työvuoron ajan.
- käyttää kassajärjestelmää ja eri maksuvälineitä, osaa korjata myynnin rekisteröintivirheet, sekä tekee **tilityksen**.
- tekee tarvittavat **varastonvalvontatehtävät ja täsmätykset** ravintolan käytännön mukaisesti.
- viestii vähintään **yhdellä vieraalla kielellä** ja tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä suomen kielellä.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, työ- ja asiakasturvallisuusohjeita ja muita ohjeita, **anniskelu- ja hygienialainsäädäntöä** ja toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
- varmistaa asiakastyytyväisyyden.
- noudattaa **sosiaalisen median** sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.
- seuraa ajankohtaisia tapahtumia ravintolan toimintaympäristössä, alan kehityssuuntaa ja kilpailutilannetta.
- ottaa vastaan palautetta ja kehittää omaa toimintaansa.

Baarityössä toimiminen, 45 osp

Opiskelija:

- työskentelee **valikoimaltaan monipuolisessa baarissa** asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä **omatoimisesti**.
- kunnostaa asiakastilat, järjestää työpisteeseen työvälineet, koneet ja laitteet toimintakuntoon, avaa kassan, varaa työvuorossa tarvittavat raaka-aineet sekä täyttää myyntipisteen varaston.
- huomioi asiakkaat välittömästi **koko asiakaspalveluprosessin ajan** ja palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti.
- tietää myynnissä olevat **alkoholittomat** tuotteet, niiden käyttötarkoitukset sekä **alkoholituotteiden alkuperän, valmistusprosessin ja käytetyt raaka-aineet ja laatuluokitukset** (mm. konjakki, tequila, rommi, viski) sekä luonnehtii tuotteiden ominaisuuksia ja käyttötarkoituksia ja tekee aktiivisesti **lisämyyntiä sekä varmistaa asiakastyytyväisyyden**.
- esittelee, suosittelee ja myy tuotteita ja baarin myynnissä olevia **juomasekoituksia** sujuvasti ja huomioi myös tuotteiden sopivuuden **allergioihin, erityisruokavalioihin ja eri kulttuureihin**.
- tietää tuotteiden **hankintakäytännöt**, ottaa vastaan kuormat, varastoi tuotteita, tekee **varastonseurannan**, osallistuu **inventarioon** sekä huolehtii varastojen siisteydestä.
- käyttää työvälineitä, koneita ja laitteita, **valmistaa juomasekoituksia laadukkaasti**, tarjoilee juomat **oikeissa lämpötiloissa**, niille soveltuvissa lasseissa tai tarjoiluastioissa sekä ajoittaa työtehtävät tärkeyden mukaan.
- huolehtii raaka-aineiden, tuotteiden ja tarvikkeiden **riittävydestä** sekä asiakas- ja työtilojen **siisteydestä**, työvälineiden, laitteiden, lasiston ja tarjoiluastioiden puhtaudesta ja lajittelee jätteet.
- käyttää kassajärjestelmää ja eri maksuvälineitä, osaa korjata myynnin rekisteröintivirheet sekä tekee **tilityksen** sekä muut baarin sulkemiseen liittyvät tehtävät.
- viestii vähintään **yhdellä vieraalla kielellä** ja tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä suomen kielellä.
- tietää **tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten** muodostumisen toiminnassa.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, työ- ja asiakasturvallisuusohjeita, **anniskelu- ja hygienia-lainsäädäntöä** ja toimii **omavalvontasuunnitelman** mukaisesti.
- noudattaa **sosiaalisen median** sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.
- seuraa toimintaympäristön tapahtumia, muutoksia ja alan trendejä.

Ruokaravintolassa toimiminen, 45 osp

Opiskelija:

- toimii ruokaravintolassa **à la carte -tarjoilijana omatoimisesti** ja pystyy hoitamaan työssä **useita eri vaiheissa olevia palvelutapahtumia samanaikaisesti**.
- huomioi asiakkaat ja opastaa heitä luontevasti saapumistilanteessa sekä palvelee heitä ystävällisesti, ripeästi, asiantuntevasti ja **etiketin mukaisesti** koko palveluprosessin ajan.
- ottaa vastaan pöytävarauksia ja tilauksia, varautuu ennakoituihin asiakasmääriin, esivalmistele raaka-aineet, varaa kattaustarvikkeet ja muut välineet, kunnostaa pöydät ja somistaa ja järjestele asiakastilat.
- esittelee, suosittelee ja myy asiakaslähtöisesti ruokaravintolan tuotteita, esittelee ruokalistaa täydentävän **suositus- tai kausilistan** tuotteet sekä **suosittelee ateriakokonaisuuteen** toisiaan täydentäviä **alku-, lämmin- ja jälkiruokia** asiantuntevasti.
- kertoo asiakkaille asiantuntevasti raaka-aineiden ja tuotteiden **alkuperästä**, vastuullisesta tuottamisesta ja ruokien **valmistustavoista**.
- suosittelee, myy, valmistaa ja tarjoilee aperitiiveja, alkoholittomia juomia, juomasekoituksia ja muita juomia ja kertoo asiakkaille **juomien ja viinien alkuperästä ja tyypistä, viinien rypäleistä ja suosittelee ruokalajien makua täydentäviä juomia asiakkaille**.
- suosittelee ja myy asiakkaille **aterian jälkeen** nautittavaksi sopivia juomia, juomasekoituksia, kuumia juomia ja niiden kanssa nautittavia **aveceja** asiantuntevasti.
- huomioi myyntityössä ruokien ja juomien sopivuuden **erityisruokavalioihin sekä eri kulttuurien ruokavalioon**.
- ajoittaa juomien ja ruokien tarjoilun sujuvasti, **esittelee viinin ja muut juomat**, käyttää erilaisia tarjoilutekniikoita, **varmistaa valmiin tuotteen laadun** sekä asiakastyytyväisyyden.
- käyttää kassajärjestelmää ja eri maksuvälineitä, osaa korjata myynnin rekisteröintivirheet, **tilittää tarjoilijamyynnin** sekä tekee tarvittavat **varastotäsmäytykset ja varastokirjanpidon tehtävät**.
- huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä, työvälineiden, koneiden ja laitteiden puhtautta, toimii astiahuollossa, lajittelee jätteet ja tekee työvuoron lopputyöt huolellisesti.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, työ- ja asiakasturvallisuusohjeita, **anniskelu- ja hygienia-lainsäädäntöä** ja toimii **omavalvontasuunnitelman** mukaisesti.
- viestii käyttäen vähintään **yhtä vierasta kieltä** ja tuottaa monipuolisia myös alaan liittyviä tekstejä suomen kielellä.
- noudattaa **sosiaalisen median** sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.
- seuraa ruokaravintolan toimintaympäristön tapahtumia ja trendejä ja huomioi niiden vaikutuksia ravintolan toimintaan.

Cocktailbaarissa toimiminen, 35 osp

Opiskelija:

- toimii omatoimisesti **cocktailtuotteiltaan ja alkoholivalikoimaltaan monipuolisen** sekä ta-sokkaan baarin myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä.
- huomioi asiakkaat välittömästi, palvelee asiakkaita ystävällisesti ja ripeästi, **ajoittaa työtehtävät tärkeyden mukaan** ja hoitaa asiakaspalvelutilanteet loppuun asti.
- kunnostaa asiakastilat, järjestää työvälineet, koneet ja laitteet toimintakuntoon, avaa kassan, varaa ja esikäsittelee tarvittavat raaka-aineet sekä täyttää myyntipisteen varaston.
- esittelee **alkoholittomat tuotteet, alkoholituotteiden alkuperän, alkoholijuomien valmistusprosessin ja käytetyt raaka-aineet ja laatuluokitukset.**
- esittelee, suosittelee ja myy baarin juomasekoituksia ja muita juomia sekä luonnehtii asiakkaille **juomasekoitusten makuja** käytettyjen raaka-aineiden perusteella.
- tehostaa juomasekoitusten myyntiä käyttäen **baarin suosittelulistaa.**
- valmistaa **tasalaatuisesti** juomasekoituksia (myös alkoholittomia), tarjoilee juomat oikeissa **lämpötiloissa**, soveltuvissa **laseissa tai tarjoiluastioissa ja viimeisteltyinä.**
- huomioi työskentelyssä **erilaiset allergiat, erityisruokavaliot ja kulttuurit.**
- kehittää juomasekoitusten **aromi- ja ulkonäköominaisuuksia luovasti** ja **muuntaa** olemassa olevia juomasekoitusten **valmistusohjeita** asiakaslähtöisesti.
- **tarjoilee tuotteita pöytiin** sujuvasti sekä varmistaa asiakastyytyvyyden.
- tietää tuotteiden **hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten** muodostumisen toiminnassa.
- tietää tuotteiden **hankintakäytännöt**, ottaa vastaan kuormat, varastoi tuotteita, tekee varaston-seurannan, osallistuu inventaarioon sekä huolehtii varastojen siisteydestä.
- käyttää kassajärjestelmää ja eri maksuvälineitä, osaa korjata myynnin rekisteröintivirheet sekä tekee **tilityksen.**
- viestii käyttäen vähintään **yhtä vierasta kieltä** ja tuottaa monipuolisia myös alaan liittyviä teks-tejä suomen kielellä.
- huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä, koneiden, työvälineiden, laitteiden, lasiston ja tarjoi-luastioiden puhtaudesta ja lajittelee jätteet sekä tekee **baarin sulkemiseen** liittyvät tehtävät.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, työ- ja asiakasturvallisuusohjeita, **anniskelu- ja hygienialain-säädäntöä**, ergonomiaoheja ja toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
- seuraa alan tapahtumia ja trendejä, kehittää baarin myyntivaraston valikoimaa ja järjestystä sekä työpistettä myynnin tehokkuuden ja ergonomian näkökulmasta.
- kehittää **myyntihyllyjen järjestystä myyväksi**, huolehtii myyntihyllyjen visuaalisesta ilmeestä ja siisteydestä sekä hinnastojen näkyvyydestä ja oikeellisuudesta.
- noudattaa **sosiaalisen median** sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.

Olutravintolassa toimiminen, 35 osp

Opiskelija:

- toimii **oluisiin erikoistuneessa ja olutvalikoimaltaan monipuolisessa** sekä tasokkaassa anniskeluravintolassa ravintolan myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä omatoimisesti.
- järjestää työpisteen työvälineet, koneet ja laitteet toimintakuntoon, sijoittaa työpisteeseen työvälineet ja tuotteet menekin mukaisesti, avaa kassajärjestelmän, täyttää myyntipisteen varaston sekä huolehtii raaka-aineiden, tuotteiden ja tarvikkeiden riittävydestä koko työvuoron ajan.
- huomioi asiakkaat välittömästi, palvelee asiakkaita ystävällisesti ja ripeästi, hoitaa useaa eri palvelutapahtumaa samanaikaisesti ja hoitaa asiakaspalvelutilanteet loppuun asti.
- esittelee, myy ja tarjoilee asiantuntevasti ja sujuvasti ravintolan tuotteita, mukaan lukien **alkoholittomat** tuotteet sekä **erityisruokavalioille** soveltuvat tuotteet.
- esittelee asiakkaille olutravintolan **eri oluiden tyypillisiä ominaisuuksia** sekä tarjoilee oluet oikeissa lämpötiloissa ja niille soveltuviissa laseissa.
- tietää **alueen pienpanimot ja niiden tyypilliset tuotteet**.
- käyttää koneita, välineitä ja laitteita, vaihtaa oluttankit sujuvasti sekä huolehtii hanalaitteiden toimivuudesta oluen omavalvonnan ohjeiden mukaisesti.
- myy aktiivisesti **lisäarvoa tuottavia tuotteita**, toimii olutravintolan tavoitteiden mukaisesti ja varmistaa asiakastyytyväisyyden.
- tietää tuotteiden **hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten muodostumisen** toiminnassa.
- tietää tuotteiden **hankintakäytännöt**, ottaa vastaan kuormat, varastoi tuotteita, tekee varastonseurannan, osallistuu **inventarioon** sekä huolehtii varastojen siisteydestä.
- käyttää kassajärjestelmää ja eri maksuvälineitä, osaa korjata myynnin rekisteröintivirheet sekä **tekee tilityksen**.
- viestii käyttäen vähintään **yhtä vierasta kieltä** ja tuottaa monipuolisia myös alaan liittyviä tekstejä suomen kielellä.
- huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä, työvälineiden, laitteiden, lasiston ja tarjoiluastioiden puhtaudesta ja lajittelee jätteet.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, työ- ja asiakasturvallisuusohjeita, **anniskelu- ja hygienia-lainsäädäntöä** ja toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
- tekee olutravintolan sulkemiseen liittyvät tehtävät.
- seuraa alan tapahtumia ja trendejä, kehittää ravintolan myyntivaraston valikoimaa ja järjestystä sekä työpistettä myynnin tehokkuuden ja ergonomian näkökulmasta.
- **kehittää myyntihyllyjen järjestystä myyväksi**, huolehtii myyntihyllyjen visuaalisesta ilmeestä ja siisteydestä sekä hinnastojen näkyvyydestä ja oikeellisuudesta.
- noudattaa **sosiaalisen median** sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.

Viinibaarissa toimiminen 35 osp

Opiskelija:

- Toimii **omatoimisesti ja asiantuntevasti viineihin erikoistuneessa, tasokkaassa ja viinivalikoimaltaan monipuolisessa** viinibaarissa myynti- ja asiakaspalvelutehtävissä.
- huomioi asiakkaat välittömästi **koko asiakaspalveluprosessin ajan**, palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti ja **varmistaa asiakastytyväisyyden**.
- kunnostaa asiakastilat, järjestää työpisteeseen työvälineet, koneet ja laitteet toimintakuntoon, avaa kassan, varaa työvuorossa tarvittavat tuotteet, täyttää myyntipisteen varaston ja varmistaa **avattujen tuotteiden myyntikelpoisuuden**.
- kuvailee viinibaarin valikoimassa olevien **viinien tuoksua, makua ja ominaisuuksia** sekä kertoo **viinien alkuperän, tuotantotavan, valmistusmenetelmät ja niiden vaikutukset laatuun ja tarjoiluun**.
- esittelee, tarjoilee ja myy asiantuntevasti alkoholittomia juomia ja muita tuotteita, **erityisruokavalioidin** soveltuvia tuotteita ja kertoo asiakkaille viinissä käytetyistä **lisä- ja allergiaa aiheuttavista aineista**, hoitaa useaa eri palvelutapahtumaa samanaikaisesti ja tekee lisämyyntiä.
- tarkistaa aistinvaraisesti **viinin juomakelpoisuuden** tunnistamalla mahdolliset viinin virheet, tarjoilee viinit **oikeissa lämpötiloissa, soveltuvissa laseissa** ja teknisesti ammattitaitoisesti.
- käyttää työvälineitä, koneita ja laitteita sujuvasti, huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä, tuotteiden ja tarvikkeiden riittävydestä, työvälineiden, lasiston ja tarjoiluastioiden puhtaudesta koko työvuoron ajan ja lajittelee jätteet.
- tietää tuotteiden **hankintakäytännöt**, ottaa vastaan kuormat, varastoi tuotteita, tekee varastonseurannan, osallistuu **inventarioon** sekä huolehtii varastojen siisteydestä.
- viestii vähintään **yhdellä vieraalla kielellä** ja tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä suomen kielellä.
- käyttää kassajärjestelmää ja eri maksuvälineitä, osaa korjata myynnin rekisteröintivirheet sekä tekee **tilityksen** sekä muut viinibaarin sulkemiseen liittyvät tehtävät.
- tietää tuotteiden **hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten muodostumisen** toiminnassa.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, **työ- ja asiakasturvallisuusohjeita, anniskelu- ja hygienia-lainsäädäntöä** ja toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
- noudattaa **sosiaalisen median** sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.
- kehittää työpistettä sekä **myyntihyllyjen järjestystä myyväksi**, huolehtii myyntihyllyjen visuaalisesta ilmeestä ja siisteydestä sekä **hinnastojen** näkyvyydestä ja oikeellisuudesta.
- seuraa toimintaympäristön tapahtumia, muutoksia ja alan trendejä.
- tietää viinibaarin **viinien esittelytilaisuuksien käytännöt ja osallistuu tilaisuuksien järjestämiseen**.

Kahvilan asiantuntijana toimiminen, 35 osp

Opiskelija:

- työskentelee **omatoimisesti** kahvilassa, jossa on **tarjolla erilaisilla tavoilla ja menetelmillä valmistettavia laadukkaita tuotteita**.
- tekee kahvilan avaamiseen liittyvät asiat, huomioi asiakkaat koko palveluprosessin ajan, toimii ripeästi ja palvelee asiakkaita ystävällisesti ja henkilökohtaisesti sekä huolehtii omasta huolitellusta ulkonäöstä.
- **esittelee asiantuntevasti kahvilan erilaisia kahvi- ja teejuomia sekä muita juomia ja kertoo kahvien alkuperämaista, paahto- ja jauhatustavoista, valmistustavoista ja makuun vaikuttavista tekijöistä.**
- esittelee, suosittelee ja myy aktiivisesti erilaisia kahveja, kahvilan konseptin mukaisia juomia ja tuotteita ja **luonnehtii tuotteiden makuja ja eri makujen yhteensopivuutta myyvästi.**
- käyttää kassa- ja maksujärjestelmää, käsittelee erilaisia maksuvälineitä ja **tilittää myynnin.**
- tietää tuotteiden **hinnoitteluperiaatteet ja kustannusten muodostumisen** kahvilan toiminnassa.
- ylläpitää esillä olevien tuotteiden **tarjonnan huoliteltuna, runsaana ja näyttävänä** sekä huolehtii raaka-aineiden ja tuotteiden riittävydestä ja tuoreudesta.
- suosittelee **erityisruokavalioihin** soveltuvia tuotteita asiantuntevasti.
- tietää kahvilan asiakaspalautekanavat ja varmistaa asiakastyytyväisyyden.
- **valmistaa sujuvasti erilaisia kahvi- ja teejuomia eri menetelmillä** sekä tarjoaa tuotteet **asianmukaisissa tarjoiluastioissa** lisäkkeineen.
- käyttää valmistuksessa asianmukaisia koneita ja laitteita ja **osaa säätää laitteiden paineen, lämpötilan ja vedenvirtauksen** ammattimaisesti.
- ottaa vastaan tavarakuormia, varastoi tuotteet asianmukaisesti ja ilmoittaa tuotepuutteista.
- puhdistaa koneet ja laitteet oikea-aikaisesti, huolehtii astiahuollosta ja työympäristön sekä asiakastilojen siisteydestä oma-aloitteisesti, lajittelee jätteet ja tekee kahvilan sulkemiseen liittyvät asiat.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, omavalvontasuunnitelmaa, asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta annettuja ohjeita, toimii ergonomisesta ja työturvallisesti.
- noudattaa sosiaalisen median sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.
- viestii vähintään **yhellä vieraalla kielellä** ja tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä suomen kielellä.
- seuraa **kahvila-alan tuotetrenejä** ja osallistuu tarvittaessa uusien tuotteiden kehittämiseen.

Tilaustarjoilussa toimiminen, 20 osp

Opiskelija:

- toimii **omatoimisesti** tarjoilu- ja anniskelutehtävissä ravintolassa, jossa on **monipuolisesti tilaustarjoilua ravintolan omissa tiloissa**.
- palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti.
- selvittää tilaukseen sovitut tuotteet, palvelut ja muut yksityiskohdat, varaa kattaustarvikkeet ja tilatut juomat sekä kiillottaa lasit ja katteet.
- kattaa pöydät, rakentaa **pöytämuodot tai cocktailtilaisuuden tarjoilupöydät**, liinoittaa ja tarvittaessa koristelee pöydät.
- sijoittaa tarvittaessa saapuville asiakkaille **opasteet** sisäänkäyntiin.
- tarjoilee tilatut juomat ja ruoat huomioiden huolellisesti myös **erityisruokavaliota** noudattavat asiakkaat sekä noudattaa **etiketin** mukaista tarjoilujärjestystä.
- käyttää tarjoiluvälineitä ja -tekniikoita ammattitaitoisesti.
- varmistaa **juomien tarjoilulämpötilat** ja avaa juomatuotteita taloudellisesti hävikkiä välttämättä.
- valmistaa **tilatut juomasekoitukset** huolellisesti.
- **organisoi toimintansa useita tilauksia hoitaessaan**.
- pitää yhteyttä keittiöhenkilökuntaan tilaisuuksien kulusta.
- toimii tehtävänsä halliten **yllättävissäkin tilanteissa**.
- pitää tarjoilutilat järjestyksessä koko työvuoron ajan ja lajittelee jätteet.
- **laatii laskut**, ottaa vastaan maksut erilaisilla maksuvälineillä ja osaa korjata myynnin rekisteröintivirheet.
- viestii vähintään **yhdellä vieraalla kielellä** ja tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä suomen kielellä.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, työ- ja asiakasturvallisuusohjeita ja muita ohjeita, **anniskelu- ja hygienialainsäädäntöä** ja ergonomiohjeita ja toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
- tekee lopputyöt huolellisesti ja sulkee tilat annettujen ohjeiden mukaisesti.
- varmistaa asiakastytyväisyyden.
- noudattaa **sosiaalisen median** sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.
- ottaa vastaan palautetta ja kehittää omaa toimintaansa.

Ravintolan tuotteen kehittäminen, 15 osp

Opiskelija:

- suunnittelee ja toteuttaa ravintolan/baarin liikeidean mukaisen tuotteen.
- määrittelee tuotteen **kehittämisen tavoitteen** 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 huomioiden raaka-ainekustannukset sekä liikeidean ja menekkiarvion mukaiset kannattavuustekijät.
- laatii ja esittelee realistisen ja **toteuttamiskelpoisen suunnitelman ja kustannusarvion**.
- suunnittelee ja toteuttaa **markkinointiviestinnän** kohderyhmän mukaisesti.
- toteuttaa markkinointiviestinnän **mainontaa koskevan lainsäädännön** mukaisesti.
- 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.
- **arvioi tuotekehityksen toteutumista** ja kannattavuutta myynnin näkökulmasta ja saadun asiakaspalautteen perusteella.
- tekee muutosehdotuksia tulosten perusteella.

Henkilöstöravintolassa toimiminen, 20 osp

Opiskelija:

- toimii **henkilöstöravintolassa tarjoilijana** päivittäisissä asiakaspalvelu- ja tarjoilutehtävissä **sekä erilaisissa tilaustarjoiluna** hoidettavissa asiakaspalvelutehtävissä.
- palvelee asiakkaita ystävällisesti, ripeästi ja asiantuntevasti.
- tietää henkilöstöravintolan ja toimitalon tilat ja **opastaa asiakkaita** ystävällisesti toimialueella.
- varustaa henkilöstöravintolan ruokien ja juomien **tarjoilupisteet ja -vitriinit**, varmistaa tarjoilupisteiden **laitteiden lämpötilan** omavalvontasuunnitelman mukaisesti.
- **varaa kattaustarvikkeet** ja muut asiakaspalvelutyössä tarvittavat **välineet**, somistaa asiakastilat ja huolehtii asiakastilojen huolitellusta ilmeestä.
- selvittää ruokien ja juomien sopivuuden **erilaisiin erityisruokavalioihin** sekä **aterian ravitsemukselliset koostumukset**.
- viestii vähintään **yhdellä vieraalla kielellä** ja tuottaa monipuolisia, myös alaan liittyviä, tekstejä suomen kielellä.
- huolehtii **esillä olevien tuotteiden riittävydestä**, järjestyksestä ja siisteydestä, tarkistaa tuotteiden lämpötilan ja laadun ja huolehtii ruokailuvälineiden ja astioiden riittävydestä.
- toimii astiahuollossa, lajittelee jätteet, puhdistaa säännöllisesti laitteet ja huolehtii niiden toimintavalmiudesta sekä varastoi tuotteita asianmukaisesti.
- varmistaa asiakastyytyväisyyden ja huolehtii asiakas- ja työtilojen **siisteydestä ja järjestyksestä koko asiakasproessin ajan** henkilöstöravintolan aterioilla sekä tilaustarjoilussa.
- käyttää kassajärjestelmää ja eri maksuvälineitä, osaa korjata myynnin rekisteröintivirheet ja tekee **tilityksen**.
- **selvittää tilaustarjoiluun tilatut tuotteet ja palvelut**, pakkaa tarvittaessa välineet ja astiat ja varaa tilatut juomat ja varmistaa juomien tarjoilulämpötilat.
- **rakentaa pöytämuodot** ja tarvittaessa noutopöydät, **kattaa pöydät ja tarjoilupöydät** tilausmääräyksen mukaisesti ja koristelee pöydät tarvittaessa.
- laittaa ruoat esille keittiöhenkilökunnan kanssa **noutopöytään TAI tarjoilee** juomat ja ruoat pöytiintarjoiluna ja noudattaa ohjeita juomien tarjoilussa.
- valmistaa kahvin ja teen oikea-aikaisesti ja laittaa esille kahvin ja kahvileivät **huomioiden erityisruokavaliot**.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, asiakasturvallisuusohjeita, **hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa** sekä käyttää ergonomisia ja työturvallisia työtapoja.
- tekee tarvittavat työvuoron lopputyöt.
- noudattaa **sosiaalisen median** sisällön tuottamisesta ja jakamisesta annettuja ohjeita yrityksen viestinnässä ja omassa toiminnassaan.

Juhlal palvelussa toimiminen, 20 osp

Opiskelija:

- toimii omatoimisesti käytännön tarjoilutehtävissä yrityksessä, joka järjestää **erityyppisiä juhlia ja tapahtumia tilaajan osoittamissa tiloissa.**
- selvittää tilaukseen myydyt tuotteet ja palvelut, **pakkaa** tarvittavat välineet, tarvikkeet ja astiat huolellisesti, varautuu juomatarjoiluun sekä **huomioi tilat, laitteet ja tilaisuuden luonteen suunnittelutyössä.**
- **rakentaa pöytämuodot**, tarvittaessa noutopöydät ja juomien tarjoilupöydät, **liinoittaa** pöydät, tarkistaa ja kiillottaa **lasit ja katteet**, siisti ja järjestää asiakastilat, **kattaa ja koristelee** pöydät.
- varautuu juomatarjoiluun, varmistaa **juomien tarjoilulämpötilat.**
- **laittaa ruoat tarjolle** keittiöhenkilökunnan kanssa noutopöytään **TAI tarjoilee** ruoat ja juomat pöytiintarjoiluna sekä huomioi erityisruokavalioasiakkaat ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- pitää yhteyttä keittiöhenkilökuntaan **tilaisuuksien kulusta ja ennakoi ruokien menekkiä.**
- tarjoilee sekä palvelee asiakkaita suomen kielellä ja **sujuvasti yhdellä vieraalla kielellä** tilaisuuksien luonteen ja **etiketin mukaisesti.**
- **tarjoilee juomat ammattitaitoisesti**, avaa tilaisuuksien juomatuotteita taloudellisesti ja valmistaa tarvittaessa kahvin ja teen oikea-aikaisesti.
- pitää asiakas- ja tarjoilutilat **siistinä ja järjestyksessä** koko tilaisuuksien aikana ja lajittelee jätteet.
- toimii **tehtävänsä halliten** yllättävissäkin tilanteissa ja työskentelee järjestelmällisesti.
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta, asiakasturvallisuusohjeita, hygienialainsäädäntöä ja oma-valvontasuunnitelmaa.
- käyttää tarjoilutyössä ja tavaroiden siirrossa apuvälineitä sekä ergonomisia ja työturvallisia työtapoja.
- noudattaa **sosiaalisen median** käytön mukaisia ohjeita.
- toimii huolellisesti tavaroita pakatessaan, lopputöitä tehdessään ja tiloja sulkiessaan.
- noudattaa tilaisuuksista annettuja **laskutusohjeita.**
- arvioi ja kehittää omaa työtä.