



RAVINTOLA- JA CATERING-ALAN PERUSTUTKINTO

Ravitsemispalveluissa toimiminen, 20 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.• Perehdyt niihin sääntöihin ja toimintatapoihin, jotka koskevat omaa työtä.• Perehdyt omassa työssä tarvittaviin tietosuoja- ja turvallisuusohjeisiin.• Osaat käyttää omassa työssä tarvittavia pesuaineita.• Ymmärrät pesuaineiden käyttöturvallisuustiedot.• Suunnittelet työvuorosi tehtävät siten, että työ on turvallista ja ergonomista.• Valmistelet ja siistit asiakas- ja työtiloja ohjeiden mukaan.• Osaat toimia hätäensiaputilanteissa.	<p>Henkilökohtainen hygienia = esimerkiksi peseytyminen, puhdas työasu, ei koruja</p> <p>Ulkoinen olemus = se, miltä näytät</p> <p>Perehtyä = tutustut ja opit</p> <p>Sääntö = ohje, määräys</p> <p>Toimintatapa = tapa toimia</p> <p>Tietosuojaohje = ohje, kuinka pidät tiedot salaisina</p> <p>Turvallisuusohje = ohje, kuinka toimit turvallisesti</p> <p>Käyttöturvallisuustiedot = ohje, kuinka käytät esimerkiksi pesuainetta turvallisesti</p> <p>Asiakastila = tila, jossa asiakkaat ovat esimerkiksi ruokailutila</p> <p>Työtila = tila, jossa työskentelet</p> <p>Hätäensiaputilanne = tilanne, jossa ihminen tarvitsee pikaista ensiapua, esimerkiksi sydänkohtaus</p>	



Työpisteen kuntoon laittaminen ja tuotteiden valmistaminen myyntiä varten	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
<ul style="list-style-type: none">• Tunnistat käytettävät raaka-aineet ja niistä valmistettujen tuotteiden arvon sekä käyttötarkoituksen.• Arvioit raaka-aineiden laatua aistinvaraisesti.• Ilmoitat laadun poikkeamista esihenkilölle.• Käsittelet, esivalmistat ja valmistat erilaisista raaka-aineista tuotteita valmistusohjeen mukaisen määrään.• Käytät veistä työturvallisesti.• Käytät työturvallisesti työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimeja sekä menetelmiä.• Työskentelet niin, että hävikkiä tulee mahdollisimman vähän.• Lajittelet ylijäämän työpaikan ohjeen mukaan.• Olet perehtynyt erityisruokavalioihin niin, että pystyt luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä tuotteet heille sopivat.• Valmistelet ja siistit myyntipisteen.• Pidät huolen myytävien tuotteiden laadusta.	<p>Arvo = tuotteen hinta</p> <p>Käyttötarkoitus = kuinka käytät tuotetta</p> <p>Aistinvaraisesti = miltä tuote näyttää, tuoksuu ja maistuu</p> <p>Laadun poikkeama = tuotteen laatu ei ole normaali</p> <p>Työturvallisesti = turvallinen työskentely, esimerkiksi Turvallinen veitsiote</p> <p>Välttää = ehkäistä</p> <p>Ylijäämä = hävikki</p> <p>Erityisruokavalio = normaalista poikkeava ruokavalio, esimerkiksi gluteeniton, vegaaninen</p> <p>Ennakoida = ennustaa</p>	



<ul style="list-style-type: none">• Ennakoit, että ruoka riittää.• Osallistut seuraavan työvuoron esivalmisteluihin.• Siirryt seuraavaan työtehtävään työlistan mukaisesti.• Puhdistat työtilat niin, että otat huomioon työjärjestyksen, puhdistusaineet ja menetelmät.• Ymmärrät, mikä on oma rooli työyhteisössä.• Osaat toimia yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa.• Noudatat työpaikan kestävän kehityksen ja vastuullisuuden mukaisia työtapoja.• Huolehdit työympäristön turvallisuudesta.• Noudatat hygienialainsäädäntöä ja omavalvontasuunnitelmaa.• Noudatat työlainsäädäntöä, työpaikan ohjeita ja laatuvaatimuksia.	<p>Esivalmistelu = valmistettu etukäteen</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 suojelu, 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> <p>Hygienialainsäädäntö = lait, jotka määräävät hygieniasta</p> <p>Omavalvontasuunnitelma = suunnitelma, jossa on kuvattu, kuinka työpaikka noudattaa hygienialainsäädäntöä</p> <p>Laatuvaatimus = standardien mukainen</p>	
---	--	--

Asiakaspalvelussa toimiminen	Käsitteet	Missä työtehtävissä näytät, että osaat nämä asiat?
-------------------------------------	------------------	---



<ul style="list-style-type: none">• Huomioit asiakkaiden saapumisen.• Palvelet asiakkaita palvelumallin mukaisesti.• Huomioit eri asiakasryhmät.• Palvelet asiakkaita alakohtaista sanastoa käyttäen suomen, ruotsin tai saamen kielellä ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä.• Olet perehtynyt työpaikan sosiaalisen median kanaviin.• Hyödynnät sosiaalisen median kanavia työssäsi.• Toimit erilaisissa tarjoilu- ja asiakaspalvelutilanteissa.• Esittelet, suosittelet ja myyt tuotteita.• Käytät myynnin rekisteröinnissä maksujärjestelmää.• Tiedät käytössä olevat maksutavat.• Vastaanotat maksuvälineitä.• Noudatat vaitiolovelvollisuutta, joka koskee asiakkaita ja työpaikkaa.	<p>Palvelumalli = yrityksen liikeidean mukainen tapa palvella</p> <p>Alakohtainen sanasto = ammattikieli</p> <p>Maksujärjestelmä = kassa</p> <p>Maksuväline = kortti, raha, MobilePay yms.</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">• Toimit astiahuollon tehtävissä.	Astiahuolto = astioiden pesu ja lajittelu	



- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Siistit astiahuollon tilat.• Kokoat, purat ja puhdistat astiapesukoneen.• Puhdistat koneita, laitteita ja työvälineitä.• Huolehdit, että koneet, laitteet ja välineet ovat kunnossa.• Ilmoitat esihenkilölle, jos koneissa, laitteissa tai työvälineissä on jokin vika.• Loppusiivoat ja järjestät työ- ja asiakastiloja.• Lajittelet jätteet koko työpäivän ajan ohjeen mukaan. | | |
|--|--|--|



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.