

Näyttötutkinnon perusteet

**TARJOILIJAN
AMMATTITUTKINTO
2005**



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNO 39/011/2004

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **10.12.2004**

Voimassaoloaika
1.1.2005 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta
Määräyksen antamiseen perustuu
L 631/1998 13 § 2 mom
A 812/1998 1 § 1 mom

Kumooa määräyksen no 82/011/2000
Muuttaa määräystä no

TARJOILIJAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallituksen johtokunta on päättänyt tarjoilijan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.1.2005 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

Tutkintotoimikunta, tutkinnon järjestäjä ja koulutuksen järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja

Kirsi Lindroos

Ylitarkastaja

Lea Lakio

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
	1 § Näyttötutkinnot	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintasuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	7
2	Luku	
	TARJOILIJAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
	1 § Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	TARJOILIJAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	9
	1 § Kahvila-ravintolan myynti ja tarjoilu	10
	a) Ammattitaitovaatimukset	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	14
	2 § Ruokaravintolan tarjoilu	15
	a) Ammattitaitovaatimukset	15
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	15
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	18
	3 § Tilaus- ja kokouspalvelu	18
	a) Ammattitaitovaatimukset	18
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	18
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	21
	4 § Baaritarjoilu	22
	a) Ammattitaitovaatimukset	22
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	22
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	24
	5 § Viinitarjoilu	25
	a) Ammattitaitovaatimukset	25
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	25
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	29
	6 § Yrittäjyys majoitus- ja ravitsemisalalla	29
	a) Ammattitaitovaatimukset	29
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	29
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	30
LIITE	Tarjoilijan työn kuvaus	

1 Luku

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § Näyttötutkinnot

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammatti-pätevyyyden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi.

Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyyppitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimuksiin, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkin-tojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näyttöihin osana opintojaan.

Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavaan perustutkintoon sisältyvät yhteiset opinnot eivät ole pakollisia koulutuksessa, joka valmistaa näyttötutkintona suoritettavaan perustutkintoon. Niiden tavoitteet tulee ottaa kuitenkin soveltuvin osin huomioon opetussuunnitelmassa ja opetuksen järjestämisessä.

3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja

arviointikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman realistinen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä, kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatin hallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Huomio tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit on johdettu vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2 Luku

TARJOILIJAN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § Tutkinnon osat

Tarjoilijan ammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta ja kahdesta valinnaisesta osasta. Tutkinto on valmis, kun kaikki tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

Pakolliset osat:

1. Kahvila-ravintolan myynti ja tarjoilu
2. Ruokaravintolan tarjoilu

Valinnaiset osat:

3. Tilaus- ja kokouspalvelu
4. Baaritarjoilu
5. Viinitarjoilu
6. Yrittäjyys majoitus- ja ravitsemisalalla

3 Luku

TARJOILIJAN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Tarjoilijan ammattitutkinnossa ammattitaitovaatimukset (kohta a) on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. Arvioinnin kohteissa (kohdan b lihavoidut otsikot) ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit (kohta b) puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava. Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa (kohta c) on määritelty kyseisen tutkinnon osan näytön antamiseen ja arviointiin liittyvät vaatimukset.

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen laatimaan näyttöjen järjestämisuunnitelmaan. Tutkintovaatimuksista johdetut näytöt ja niiden tehtävät tulee suunnitella sellaisiksi, että ne ovat ammatinhallinnan kannalta keskeisiä ja niihin on sisällytettävä arviointikohteissa esitetyt alueet tai toiminnot kattavasti. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa sekä soveltaa tietoaan ja taitojaan vaihtelevissa tilanteissa. Kunkin tutkinnon osan näyttöympäristön on oltava sellainen, että tutkinnon suorittaja pystyy tekemään tehtäviä, joista pystytään kattavasti toteamaan tutkinnon osan arviointikriteereissä määritelty suoritus-tason saavuttaminen.

Ammattitaidon näyttämistä varten on kullekin näytön antajalle huolellisesti laadittava henkilökohtainen näyttösuunnitelma (OPH:n määräys 47/011/2000). Tämä on laadittava tarjoilijan ammattitutkinnon perusteita noudattaen. Tarjoilijan ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritus-tasoon. Näyttöä arvioitaessa kerätään aineistoa arviointipäätöksen tekoa varten. Arviointiaineisto kerätään tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointipäätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään kerätyn aineiston perusteella arviointikokouksessa kolmikantaisesti (työnantajan, työntekijän tai itsenäisen ammatinharjoittajan ja opettajien edustajat). Kussakin tutkinnon osassa hyväksytään arviointikriteereissä määritelty suoritus-taso.

Arvioinnin yhtenäistämiseksi tutkintotoimikunta tekee lopullisen linjauksen ammattitaidon arvioinnista. Se ei kuitenkaan saa muuttaa arvioinnin perusteita. Tutkintojen valtakunnallisen laatutason varmistusta varten näyttöjen järjestäjä on velvollinen toimittamaan tarjoilijan näyttötutkinnon järjestämisuunnitelman asianomaiselle tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi ennen näyttöjen järjestämistä. Tutkintotoimikunta päättää tulkintakysymyksistä, kuten näyttöympäristöjen soveltuvuudesta kyseisen tutkinnon osan suorittamiseen ja näytön riittävydestä.

Suoritus keskeytetään, jos tutkinnon suorittajan toiminta vaarantaa asiakkaiden turvallisuutta tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

1 § Kahvila-ravintolan myynti ja tarjoilu

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita yrityksen liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti ja käyttää palvelutilanteessa myös vieraita kieliä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja huolehtii asiakaspalvelu- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä.</p>	<p>Asiakasystävällinen ja palvelualtis toiminta</p> <ul style="list-style-type: none">• tuntee yrityksen liikeidean ja toimii sitoutuneesti sen sekä sovitun palvelukulttuurin mukaisesti• huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan ja siististä ulkoasustaan• luo myönteisen ensivaikutelman itsestään, työyhteisöstään ja yrityksestä• huomioi asiakkaat heti heidän saavuttuaan• palvelee asiakkaita viipymättä ja huolehtii heidän viihtyvyydestään koko palveluprosessin ajan• on oma-aloitteinen, ystävällinen ja vastuuntuntoinen• viestii puhelimesta asiallisesti ja palveluhenkisesti• viestiessään palvelutilanteessa huomioi asiakkaiden erilaisuuden• toimii joustavasti eri kulttuureista tulevien kanssa• suoriutuu asiakaspalvelutilanteessa suomen tai ruotsin kielellä sekä lisäksi yhdellä vieraalla kielellä kyseiselle kielelle ominaisilla asiakaspalvelun ilmaisuilla <p>Siisteydestä ja viihtyisyydestä huolehtiminen</p> <ul style="list-style-type: none">• kunnostaa asiakaspalvelutilat tilanteen ja tilaisuuden mukaisesti• varustaa työpisteen toimintakuntoon• huolehtii asiakaspalvelu- ja työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä koko työvuoron ajan

Tutkinnon suorittaja tuntee yrityksen ruoka-, juoma- ja muut tuotteet ja myy niitä aktiivisesti. Myyntityössään hän ottaa huomioon erilaisten asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Tutkinnon suorittaja toimii sitoutuneesti työyhteisön jäsenenä.

Aktiivinen myyntitoiminta

- tuntee ravitsemisliikkeen myymät tuotteet ja palvelut ja osaa hankkia niistä lisätietoa
- tunnistaa asiakkaan toiveet ja tarpeet ja löytää ratkaisun niihin
- esittelee ja suosittelee myytäviä tuotteita ja palveluita sekä myy niitä aktiivisesti
- toimii innostuneesti lisämyynnin aikaansaamiseksi

Ruokien myyminen

- tietää yrityksessä myytävien ruokannosten raaka-aineet ja valmistustavat sekä kertoo niistä omaaloitteisesti asiakkaalle
- ottaa palvelutilanteessa huomioon eri kulttuurien ja uskontojen vaikutukset ruokavalioon
- palvelee asiantuntevasti erikoisruokavalioita noudattavia asiakkaita
- palvelee asiantuntevasti myös niitä asiakkaita, jotka ostavat tuotteita mukaan vietäviksi
- työskentelee yrityksen omavalvontaohjeiden mukaisesti

Juomien myyminen

- tuntee yrityksen liikeidean mukaiset alkoholittomat ja alkoholipitoiset menekkituotteet ja niiden käyttötavat sekä kertoo niistä omaaloitteisesti asiakkaalle
- esittelee ja myy eri tilanteisiin sopivia juomia
- toimii anniskelumääräysten ja omavalvontaohjeiden mukaisesti

Työyhteisön jäsenenä toimiminen

- sitoutuu työyhteisön tavoitteisiin
- noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
- työskentelee yhteistyötaitoisesti toisten kanssa

Tutkinnon suorittaja valmistaa ja laittaa esille kahvila-ravintolan ruokia ja leivonnaisia. Hän käyttää koneita ja laitteita asianmukaisesti.

Tutkinnon suorittaja hallitsee tarjoilu-järjestelmien sovellukset ruokien ja juomien tarjoilussa ja käyttää koneita, laitteita ja välineitä ammattimaisesti. Hän käyttää vaihdellen erilaisia työmenetelmiä tilanteen mukaan.

- käyttää työyhteisössä palvelukulttuurin mukaista kokonaisviestintää
- huolehtii omalta osaltaan yrityksen sisäisestä tiedon välityksestä
- siirtyy joustavasti työtehtävästä toiseen
- toimii kohteliaiden käytöstapojen mukaan
- huomioi työssään sitä ohjaavat lainsäädännön määräykset, sopimukset ja ohjeet

Ruoanvalmistustehtävissä työskenteleminen

- valmistaa ruoat ja leivonnaiset ohjeiden mukaisesti käyttäen työssään tarvittavia koneita, laitteita ja työvälineitä tarkoituksenmukaisesti
- viimeistelee ja laittaa tuotteet esille liikeidean mukaisesti
- pesee ja puhdistaa ruoanvalmistuksessa ja leivonnassa käytetyt koneet, laitteet ja astiat ohjeiden mukaisesti
- työskentelee elintarvikelainsäädäntöä ja hygieniamääräyksiä noudattaen ja yrityksen omavalvontaohjeiden mukaisesti

Tarjoilu itsepalvelulinjastosta

- varustaa itsepalvelulinjaston myyntiä varten
- huolehtii linjaston siisteydestä sekä aterimien ja astioiden riittävydestä
- esittelee ja annostelee linjastossa myytäviä tuotteita
- huolehtii tuotteiden riittävydestä
- huolehtii astiapalautuksen toimivuudesta
- käyttää koneita, laitteita ja välineitä tarkoituksenmukaisesti ja työturvallisuuden huomioon ottaen
- toimii omavalvontaohjeiden mukaisesti

Tutkinnon suorittaja hallitsee työssään tarvittavat kassatoiminnot.

Tarjoilu noutopöydästä

- kattaa noutopöydän tarkoituksenmukaisesti eri tilanteissa
- huolehtii aterimien ja astioiden riittävydestä
- täydentää noutopöytää asiakasmäärän huomioiden
- huolehtii noutopöydän siisteydestä
- esittelee noutopöydän tuotteita ja opastaa asiakkaita tarvittaessa
- huolehtii samanaikaisesti palveluprosessista tilanteen mukaisesti
- toimii omavalvontaohjeiden mukaisesti

Pöytiin tarjoilu

- kattaa ja kunnostaa palveluympäristön
- hallitsee pöytäänjätön tarjoilutapana
- työskentelee sujuvasti ja joutuisasti lautastarjoilussa
- huolehtii palveluympäristön siisteydestä
- tarjoillessaan pöytiin toimii joustavasti ja itsenäisesti sekä sujuvassa yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa

Kassatyöskentely

- osaa käyttää atk-pohjaista kassajärjestelmää
- korjaa kassatoiminnoissa tekemiään virheitä tarvittaessa itsenäisesti
- käsittelee joustavasti ja luotettavasti erilaisia maksuvälineitä
- korjaa laskutuksessa tapahtuvan virheen asiallisesti ja asiakasystävällisesti
- tilittää oman myyntinsä huolellisesti ja vastuullisesti

Tutkinnon suorittaja ottaa työssään huomioon työterveyden ja henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden.

Tutkinnon suorittaja arvostaa työtään tarjoilijana. Hän arvioi oman työnsä laatua osana palvelukokonaisuutta.

Henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden noudattaminen

- työskentelee vaarantamatta omaa ja muiden turvallisuutta
- osaa selvittää toimintatavat uhkaavissa vaaratilanteissa yrityksen pelastussuunnitelman mukaisesti
- käyttää ergonomisia työtapoja

Oman työn ja työyhteisön toiminnan arviointi

- suhtautuu myönteisesti ja arvostavasti alaan ja omaan työhönsä
- hankkii aktiivisesti asiakaspalautetta, arvioi työtään asiakaspalvelijana ja hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä
- antaa rakentavaa palautetta työryhmän jäsenille
- kehittää aktiivisesti työyhteisön toimintatapoja

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Kahvila-ravintolan myynti ja tarjoilu -osan suorittamisessa on keskeistä palvelutoimintojen hallinta. Koko tutkintoa suoritettaessa tämä tutkinnon osa on suoritettava hyväksytysti ensimmäiseksi omana kokonaisuutenaan eikä sen yhteydessä voi suorittaa muuta tutkinnon osaa. Tämän tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta osoitetaan aidoissa työtilanteissa. Valmistavan koulutuksen aikana tutkinnon suorittaja on hankkinut hygieniosaamistodistuksen, mikä huomioidaan osana näyttöä.

Tutkinnon osassa vaadittavan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat sellaiset ravitsemisalan yritykset, joissa palvelutapana käytetään itsepalvelua, pöytiin tarjoilua tai näiden tapojen yhdistelmää ja joissa myytävien alkoholijuomien valikoima on suppea. Ammattitaitovaatimusten mukainen näytön vieras kieli kirjataan tutkintotodistuksen lisätieto-kohtaan. Näytön laajuus ja kesto määräytyvät tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita ruokaravintolan liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti myös vaativissa tilanteissa sekä käyttää palvelutilanteessa myös vieraita kieliä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja huolehtii asiakaspalvelu- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja toimii sitoutuneesti työyhteisön jäsenenä noudattaen vastuullisesti alan lainsäädäntöä</p>	<p>Asiakasystävällinen ja palvelualtis toiminta</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii sitoutuneesti liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti • huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan ja siististä ulkoasustaan • luo myönteisen ensivaikutelman itsestään, työyhteisöstään ja yrityksestä • huomioi asiakkaat heti heidän saavuttuaan • palvelee asiakkaita viipymättä ja huolehtii asiantuntevasti heidän viihtyvyydestään koko palveluprosessin ajan • on oma-aloitteinen, ystävällinen ja vastuuntuntoinen • viestii puhelimesta asiallisesti ja palveluhenkisesti • viestiessään palvelutilanteessa huomioi asiakkaiden erilaisuuden • toimii joustavasti eri kulttuureista tulevien kanssa • suoriutuu asiakaspalvelutilanteessa suomen tai ruotsin kielellä sekä lisäksi yhdellä vieraalla kielellä kyseiselle kielelle ominaisilla asiakaspalvelun ilmaisilla <p>Siisteydestä ja viihtyisyydestä huolehtiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa asiakaspalvelutilat tilanteen ja tilaisuuden mukaisesti • varustaa työpisteen toimintakuntoon • huolehtii asiakaspalvelu- ja työtilojen siisteydestä ja järjestyksestä koko työvuoron ajan <p>Työyhteisön jäsenenä toimiminen ja alan lainsäädännön noudattaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii hyvien käytöstapojen mukaisesti

sekä muita työyhteisön ohjeita ja määräyksiä.

Tutkinnon suorittaja työskentelee taloudellisesti ja tietää miten hän omalla toiminnallaan vaikuttaa kustannusten ja myynnin muodostumiseen.

Tutkinnon suorittaja tunnistaa asiakkaan tarpeet ja palvelee asiakaslähtöisesti sekä myy aktiivisesti hänen tarpeisiinsa sopivia tuotteita.

- huolehtii osaltaan yrityksen sisäisestä tiedonvälityksestä
- sitoutuu työyhteisön tavoitteisiin
- noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
- toimii rakentavasti yhteistyössä muiden osastojen kanssa
- toimii anniskelumääräysten ja omavalvontaohjeiden mukaisesti
- huomioi työssään sitä ohjaavat lainsäädännön määräykset, sopimukset ja ohjeet

Taloudellinen työskentely

- toimii aktiivisesti yrityksen tulostavoitteiden mukaisesti
- työskentelee myyntihenkisesti ja tehokkaasti yrityksen liikeidean mukaisesti
- toimii hävikin syntymistä ehkäisevällä tavalla
- vastaanottaa tarvittaessa saapuvat tavarat ja varastoi ne asianmukaisesti
- toimii energiaa säästäen
- noudattaa yrityksen käytäntöä jätteiden käsittelyssä

Ruokien ja ruokajuomien myyminen

- tuntee monipuolisesti ruokatuotteet sekä esittelee ja suosittelee niitä aktiivisesti asiakkaalle
- palvelee ammattimaisesti erityisruokavalioita tarvitsevia asiakkaita
- ottaa huomioon eri kulttuurien ja uskontojen merkityksen ruoka- ja juomasuosituksissa
- tuntee monipuolisesti ruokailun yhteydessä tarjottavat viinit ja muut juomat sekä esittelee ja suosittelee niitä aktiivisesti asiakkaalle
- suosittelee asiakkaalle asiantuntevasti ateriakokonaisuuksia ja niihin sopivia viinejä ja muita ruokajuomia
- toimii aktiivisesti lisämyynnin aikaansaamiseksi

Tutkinnon suorittaja palvelee asiantuntevasti erikois- ja sesonkiruokia tilaavia asiakkaita.

Tutkinnon suorittaja käyttää sujuvasti tilanteen mukaan erilaisia tarjoilutapoja tarjoillessaan ruokia ja juomia.

Tutkinnon suorittaja hallitsee työssään tarvittavat kassatoiminnot.

Tutkinnon suorittaja ottaa työssään huomioon työterveyden ja henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden.

- ottaa vastuun asiakaspalvelun laadusta osana koko palveluprosessia

Erikoisruokien myyminen ja tarjoileminen

- tuntee erikoisruoille käytettävät tarjoilu- ja ruokailuvälineet ja kattaa pöydät huolellisesti ja asiaankuuluvasti
- tuntee kyseisiin ruokailutilanteisiin liittyvät erityistoimenpiteet ja toimii niiden edellyttämällä tavalla
- opastaa asiakkaita erikois- ja sesonkiruokiin liittyvässä tapakulttuurissa
- tarjoilee erikois- ja sesonkiruokia asiantuntevasti
- suosittelee näille ruoille sopivia juomia ja tarjoilee ne ammattimaisesti

Tarjoilutapojen käyttäminen

- hallitsee sujuvasti lautastarjoilun
- hallitsee sujuvasti tarjoamisen ja nostelun
- hallitsee sujuvasti annostelun
- hallitsee sujuvasti viinien tarjoilun

Kassatyöskentely

- osaa käyttää atk-pohjaista kassa-järjestelmää
- käsittelee sujuvasti ja asiakasturvallisesti erilaisia maksuvälineitä
- korjaa laskutuksessa tapahtuneet virheet välittömästi ja asiallisesti
- työskentelee vastuullisesti ja huolellisesti
- tilittää oman myyntinsä luotettavasti ja yrityksen käytäntöä noudattaen

Henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden noudattaminen

- työskentelee vaarantamatta omaa ja muiden turvallisuutta
- osaa selvittää toimintatavat uhkaa-

<p>Tutkinnon suorittaja arvostaa työtään ruokaravintolan tarjoilijana. Hän arvioi omaa ja työryhmänsä työskentelyä ja pyrkii kehittämään toiminnan laatua.</p>	<p>vissa vaaratilanteissa yrityksen pelastussuunnitelman mukaisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> • käyttää ergonomisia työtapoja <p>Työn arviointi ja kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii lisätietoa uusista tuotteista • arvioi omaa ja työryhmänsä työskentelyä yrityksen ja asiakkaan näkökulmasta • hankkii aktiivisesti asiakaspalautetta ja arvioi työtään asiakaspalvelijana ja hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä • on motivoitunut työstään ja kiinnostunut itsensä jatkuvasta kehittämisestä • on kiinnostunut oman alansa kehityksestä
--	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Ruokaravintolan tarjoilu -osan suorittamisessa keskeistä on ruokatarjoilun hallinta. Ruokaravintolan tarjoilu -osan suorittajan on hallittava kahvila-ravintolan myynti ja tarjoilu -osan ammattitaitovaatimukset. Tämän tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta osoitetaan aidossa työympäristössä. Tutkinnon osan suorittajalla on oltava voimassa olevat todistukset anniskeluasioiden hallinnasta ja hygieniasäämisestä.

Vaadittavan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat sellaiset ravitsemisalan yritykset, joissa ruokien, viinien ja muiden juomien valikoimat ovat monipuolisia ja joissa palvelu toteutetaan pääsääntöisesti pöytiintarjoiluna erilaisia tarjoilutapoja käyttäen. Ammattitaitovaatimusten mukainen näytön vieras kieli kirjataan tutkintotodistuksen lisätieto-kohtaan. Näytön laajuus ja kesto määräytyvät tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näytösuunnitelman mukaan.

3 § Tilaus- ja kokouspalvelu

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja valmistautuu itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä erilaisten tilausten ja kokousten toteuttamiseen.</p>	<p>Tilaus- ja kokouspalveluun valmistautuminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tulkitsee tilausmääräyksen ja toimii siinä sovitulla tavalla • kunnostaa asiakaspalvelu- ja kokouksilat tilausmääräyksen mukaisesti • osaa käyttää yleisimpiä kokous-

Tutkinnon suorittaja toimii tilauksessa asiakaslähtöisesti tilanteen edellyttämällä tavalla.

Tutkinnon suorittaja työskentelee taloudellisesti ja tietää miten hän omalla toiminnallaan vaikuttaa kustannusten ja myynnin muodostumiseen.

välineitä, varmistaa niiden toimintakunnon ja opastaa asiakkaita niiden käytössä

- toimii itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti silloinkin, kun kaikkia yksityiskohtia ei ole ohjeistettu
- hoitaa muut tilaukseen liittyvät ennakkovalmistelut huolellisesti
- toimii joustavassa yhteistyössä muiden tilaukseen osallistuvien kanssa
- huolehtii omalta osaltaan tilaukseen liittyvästä tiedottamisesta

Asiakaslähtöinen toiminta tilaus- ja kokouspalvelussa

- käyttäytyy tilaisuuteen sopivalla tavalla ja hänen ulkoinen olemuksensa on sopusoinnussa tilaisuuden luonteen kanssa
- keskustelee asiakkaan kanssa tilaisuutta koskevista asioista asiallisesti ja asiakaslähtöisesti joko suomen tai ruotsin kielellä ja opastaa häntä tarvittaessa
- suoriutuu asiakaspalvelutilanteessa suomen tai ruotsin kielellä sekä lisäksi yhdellä vieraalla kielellä kyseiselle kielelle ominaisilla asiakaspalvelun ilmaisuilla
- ottaa huomioon myös vieraista kulttuureista tulevien asiakkaiden erityistarpeet ja -toivomukset
- muuntaa joustavasti sovittuja toimintatapoja yhteistyössä tilaisuuden isännän ja asiakkaiden kanssa yrityksen kannattavuustekijät huomioiden
- tuntee yleisen etiketti- ja tapatietouden ja toimii niiden mukaan

Taloudellinen työskentely

- työskentelee tehokkaasti sovittujen laatutavoitteiden mukaisesti toimintaympäristön huomioon ottaen

Tutkinnon suorittaja käyttää tilanteen mukaan erilaisia tarjoilutapoja tarjoillessaan ruokia ja juomia.

Tutkinnon suorittaja hoitaa erityyppisten tilaisuuksien tarjoilun tilaisuuden koosta riippuen joko itsenäisesti tai työryhmän jäsenenä.

Tutkinnon suorittaja hallitsee kokous- ja tilauspalvelussa tarvittavat kassatoiminnot.

Tutkinnon suorittaja ottaa työssään huomioon työterveyden ja henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden.

- toimii yrityksen tulostavoitteiden mukaisesti
- toimii asiakaslähtöisesti ja pyrkii omalta osaltaan aikaansaamaan pysyviä asiakassuhteita
- toimii hävikin syntymistä ehkäisevällä tavalla
- toimii energiaa säästäen
- noudattaa yrityksen käytäntöä jätteiden käsittelyssä

Tarjoilutapojen käyttäminen

- hallitsee sujuvasti lautastarjoilun
- hallitsee sujuvasti tarjoamisen ja nostelun
- hallitsee sujuvasti annostelun
- hallitsee sujuvasti viinien ja muiden alkoholijuomien tarjoilun

Tilaustarjoilun hoitaminen

- valitsee tilaisuuteen ja tilanteeseen sopivimmat toimintatavat
- käyttää valitsemaansa tapaa sujuvasti
- hoitaa tilauksen laskutuksen täsmällisesti ja luotettavasti
- toimii tilaustarjoilua hoitaessaan anniskelumääräysten ja oma- valvontaohjeiden mukaisesti

Kassatyöskentely

- osaa käyttää atk-pohjaista kassajärjestelmää
- käsittelee sujuvasti ja asiakasturvallisesti erilaisia maksuvälineitä
- korjaa laskutuksessa tapahtuneet virheet välittömästi ja asiallisesti
- työskentelee vastuullisesti ja huolellisesti
- tilittää oman myyntinsä luotettavasti ja yrityksen käytäntöä noudattaen

Henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden periaatteiden noudattaminen

- työskentelee vaarantamatta omaa ja muiden turvallisuutta

<p>Tutkinnon suorittaja työskentelee suunnitelmallisesti, vastuullisesti ja yhteistyökykyisesti ja arvioi omaa ja työryhmänsä työskentelyä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • osaa selvittää toimintatavat uhkaavissa vaaratilanteissa yrityksen pelastussuunnitelman mukaisesti • käyttää ergonomisia työtapoja <p>Työyhteisössä toimiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelyssä näkyy paneutuminen tilaisuuden ainutkertaisuuteen asiakkaan näkökulmasta • toimii aktiivisesti sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi • toimii yhteistyössä tilaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen osallistuvien kanssa • hankkii aktiivisesti asiakaspalautetta, arvioi työtään asiakaspalvelijana ja hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä • ottaa omalta osaltaan vastuun työryhmänsä toiminnasta • huomioi työssään sitä ohjaavat lainsäädännön määräykset, sopimukset ja ohjeet
---	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tilaus- ja kokouspalvelu -osan suorittamisessa keskeistä on tilaus- ja kokouspalvelun toteuttaminen. Tilauspalvelulla tarkoitetaan asiakasryhmälle ja/tai seurueelle toteutettavaa palvelua, jossa tuotteet ja palvelut tai osa niistä on sovittu etukäteen. Tilauspalveluun kuuluvat edustus- ja juhlapalvelut. Kokouspalveluun kuuluvat kokoukset ja kongressit. Tutkinnon suorittajan on näytettävä molempien toimintakokonaisuuksien osaaminen.

Tilaus- ja kokouspalvelu -osan suorittajan on hallittava ruokaravintolan tarjoilu -osan ammattitaitovaatimukset. Ammattitaitovaatimusten hallinta osoitetaan yksin tai työryhmän jäsenenä aidossa työympäristössä joko palveluyrityksissä tai asiakkaan osoittamissa tiloissa tai toimintaympäristöissä.

Tämän tutkinnon osan kokouspalveluun liittyvien välineiden hallinta voidaan tarvittaessa osoittaa soveltavin osin täydentävillä tehtävillä, mikäli aidon näyttöympäristön liikeidea ei siihen sovellu. Jotta ammattitaito pystytään osoittamaan, on tilaisuuden oltava tarjottavien tuotteiden, käytettävien tarjoilujärjestelmien ja -tapojen suhteen riittävän monipuolinen. Ammattitaitovaatimusten mukainen näytön vieras kieli kirjataan tutkintotodistuksen lisätieto-kohtaan. Näytön laajuus ja kesto määräytyvät tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja hoitaa itsenäisesti työpisteen avaamiseen ja sulkemiseen liittyvät tehtävät ja kunnostaa työtilat myyntikuntoon sekä ylläpitää jatkuvaa myyntivalmiutta työvuoronsa ajan.</p> <p>Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita yrityksen palvelukulttuurin mukaisesti ja myy tuotteita aktiivisesti.</p>	<p>Työpisteen avaaminen, myyntivalmiuden ylläpitäminen ja sulkeminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kunnostaa asiakaspalvelutilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti • varustaa myyntipisteen avaamista varten asianmukaiseen kuntoon • huolehtii työympäristön järjestyksestä ja siisteydestä koko työvuoronsa ajan • suorittaa työpisteen sulkemiseen liittyvät tehtävät itsenäisesti • täydentää riittävän ajoissa tuotevalikoimaa sekä raaka-aineita ja huolehtii tarvittavien lasien riittävydestä • tekee tarvittavat vuoron vaihtoon valmistelevat työt ja jättää baarin annettujen ohjeiden mukaisessa kunnossa seuraavalle työvuorolle • suorittaa työpisteen sulkemiseen liittyvät tehtävät itsenäisesti <p>Palvelualtis ja aktiivinen myyntityö</p> <ul style="list-style-type: none"> • huolehtii henkilökohtaisesta hygieniasta ja siististä ulkoasusta sekä työskentelee yrityksen liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti • on oma-aloitteinen, ystävällinen, kohtelias ja vastuuntuntoinen sekä antaa myönteisen vaikutelman itsestään, työyhteisöstään ja yrityksestä • ottaa huomioon asiakkaan yksilönä, mutta pystyy samanaikaisesti huomioimaan muutkin asiakkaat • suoriutuu asiakaspalvelutilanteessa suomen tai ruotsin kielellä sekä lisäksi yhdellä vieraalla kielellä kyseiselle kielelle ominaisilla asiakaspalvelun ilmaisuilla

Tutkinnon suorittaja valmistaa ja tarjoilee juomatuotteet suositeltuja työmenetelmiä käyttäen.

Tutkinnon suorittaja hoitaa itsenäisesti työpisteen päivittäiseen rahaliikenteeseen ja varastointiin liittyvät tehtävät.

- tuntee työpisteessään myynnissä olevat tuotteet (alkoholittomat juomat, oluet, viinit, väkevät juomat, ruokatuotteet jne.), niiden ominaisuudet ja käyttötavat
- esittelee ja suosittelee tuotteita aktiivisesti lisämyynnin aikaansaamiseksi ja huomioi samalla tuotteiden sesonkiluonteisuuden

Juomien tarjoilu

- toimii alkoholilain ja muiden määräysten mukaisesti
- noudattaa juomamyyntiä koskevia omavalvontaohjeita
- tuntee työpisteessä olevat koneet, laitteet ja työvälineet ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti työturvallisuuden huomioon ottaen
- valmistaa ja tarjoilee asiantuntevasti ja joutuisasti kansalliset ja kansainväliset juomasekoitusklassikot ja muut juomatuotteet
- valmistaessaan ja tarjoillessaan juomatuotteita toimii kannattavasti ja taloudellisesti

Kassatoiminnot

- hoitaa itsenäisesti ja vastuullisesti päivittäiset kassatoiminnot
- käsittelee erilaisia maksuvälineitä ohjeiden mukaisesti
- tekee vaadittavat myyntiraportit itsenäisesti yrityksen käytännön mukaisesti

Varastotoiminnot

- tuntee yrityksen käyttämät alkoholi-juomien ja muiden työpisteessä käytettävien tuotteiden ostopaikat
- tekee alkoholijuomien ja muiden tuotteiden tilaukset tarvittaessa
- vastaanottaa saapuvan tavaran ja varastoi sen asianmukaisesti
- huolehtii päivittäisestä varasto-

<p>Tutkinnon suorittaja ottaa työssään huomioon työterveyden ja henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden.</p> <p>Tutkinnon suorittaja toimii oma-toimisesti ja joustavasti sekä arvioi ja kehittää omaa työtään. Hän seuraa alaa ja haluaa olla mukana kehittämässä työyhteisönsä toimintaa.</p>	<p>kirjanpidosta yrityksen toimintatavan mukaisesti</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää varastoseurannan merkityksen ja osallistuu inventaarin tekemiseen <p>Henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden periaatteiden noudattaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • työskentelee vaarantamatta omaa ja muiden turvallisuutta • osaa selvittää toimintatavat uhkaavissa vaaratilanteissa yrityksen pelastussuunnitelman mukaisesti • käyttää ergonomisia työtapoja <p>Oman ja työyhteisön toiminnan kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee työtään oma-aloitteisesti, vastuullisesti sekä yhteistyöhaluisesti • kehittää itseään ammatillisesti ja kokeilee uusia asioita kannattavuusnäkökohdat huomioon ottaen • huomioi työssään sitä ohjaavat lainsäädännön määräykset, sopimukset ja ohjeet • arvioi palveluaan sekä asiakkaan että yrityksen näkökulmasta • hankkii aktiivisesti asiakaspalautetta, arvioi työtään asiakaspalvelijana ja hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä • tunnistaa työssään ja työyhteisössään kehittämiskohteita • on mukana työyhteisön kehittämisessä
--	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Baaritarjoilu-osan suorittamisessa keskeistä on juomatuotteiden myynti ja tarjoilu. Tutkinnon osan hallinta edellyttää ajanmukaiset todistukset anniskeluasioiden hallinnasta ja hygieniaoosaamisesta. Ammattitaitovaatimusten hallinta osoitetaan aidossa työympäristössä. Vaadittavan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat erilaiset juomaseurusteluravintolat, joissa on riittävä juomatuotevalikoima. Tällaisia ympäristöjä ovat mm. pubityyppiset pistäytymispaikat, kortteliravintolat, street baarit, tanssiravintolat ja sellaiset seurustelu- ja tapaamisravintolat, joiden tunnelma on kotoisen leppoisaa ja palvelutyyli välitön ja jotka ovat usein

asiakkaitensa kantapaikkoja. Ammattitaitovaatimusten mukainen vieraan kielen hallinta kirjataan tutkintotodistuksen lisätieto-kohtaan. Näytön laajuus ja kesto määräytyvät tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

5 § Viinitarjoilu

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja palvelee asiakkaita toimipaikan liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti sekä käyttää palvelutilanteessa myös vieraita kieliä.</p> <p>Tutkinnon suorittaja toimii sitoutuneesti työyhteisön jäsenenä noudattaen vastuullisesti alan lainsäädäntöä sekä muita työyhteisön ohjeita ja määräyksiä.</p>	<p>Asiakasystävällinen ja palvelualtis toiminta</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii sitoutuneesti yrityksen liikeidean ja palvelukulttuurin mukaisesti • huolehtii henkilökohtaisesta hygieniastaan ja siististä ulkoasustaan • luo myönteisen ensivaikutelman itsestään, työyhteisöstään ja yrityksestä • huomioi asiakkaat heti heidän saavuttuaan • palvelee asiakkaita viipymättä ja huolehtii heidän viihtyvyydestään koko palveluprosessin ajan • huolehtii asiakaspalvelu- ja työtilojen siisteydestä, viihtyisyydestä ja järjestyksestä • viestii puhelimesta asiallisesti ja palveluhenkisesti • viestiessään palvelutilanteessa huomioi asiakkaiden erilaisuuden • toimii joustavasti eri kulttuureista tulevien kanssa • suoriutuu asiakaspalvelutilanteessa suomen tai ruotsin kielellä sekä lisäksi yhdellä vieraalla kielellä kyseiselle kielelle ominaisilla asiakaspalvelun ilmaisuilla <p>Työyhteisön jäsenenä toimiminen ja alan lainsäädännön noudattaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii hyvien käytöstapojen mukaisesti • huolehtii osaltaan yrityksen sisäisestä tiedonvälityksestä • sitoutuu työyhteisön tavoitteisiin

Tutkinnon suorittaja työskentelee taloudellisesti ja tietää, miten hän omalla toiminnallaan vaikuttaa kustannusten ja myynnin muodostumiseen.

Tutkinnon suorittaja tunnistaa hedelmäviinit (kotimaiset ja ulkomaiset), miedot viinit (valko-, puna-, rosé- ja kuohuviinit), väkevöidyt viinit (=väkevät viinit) ja niiden alkoholittomat vastineet sekä niiden käyttötavat.

- noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
- toimii rakentavasti yhteistyössä muiden osastojen yhteistyökumppaneiden kanssa
- toimii anniskelumääräysten ja omavalvontaohjeiden mukaisesti
- huomioi työssään sitä ohjaavat lainsäädännön määräykset, sopimukset ja ohjeet

Taloudellinen työskentely

- toimii aktiivisesti yrityksen tulostavoitteiden mukaisesti
- työskentelee myyntihenkisesti ja tehokkaasti yrityksen liikeidean mukaisesti
- toimii hävikin syntymistä ehkäisevällä tavalla avaten vain tarpeellisen määrän viinejä eri tilaisuuksiin ja osaa arvioida kulutuksen tilanteen mukaan oikein
- osaa valita lasitarjoiluun sopivat tuotteet ja säilyttää niitä minimoiden taloudellisen hävikin sekä tiedostaen viinin elinkaaren ja kehitysvaiheen
- vastaanottaa tarvittaessa saapuvat tavarat ja varastoi ne asianmukaisesti sekä ymmärtää seurata viinien säilytys- ja varastointitilojen kuntoa
- toimii energiaa säästäen
- noudattaa yrityksen käytäntöä jätteiden käsittelyssä (lasikierrätys)

Viinien tunnistaminen ja arviointi

- tunnistaa ja osaa luonnehtia viiniä etiketin perusteella (viinityyppi, tuotantoalue ja -maa ja rypäle)
- tuntee tarjoilutilanteessa etiketeissä esiintyvät vieraskieliset (englanti, espanja, italia, ranska ja saksa) tuotantoon ja tarjoiluun viittaavat sanat
- tuntee tärkeimmät viinintuotanto-

Tutkinnon suorittaja myy ja suosittelee asiakkaan tilaisuuteen ja ateriakokonaisuuteen sopivia juomia.

Tutkinnon suorittaja hallitsee itsenäisesti viinin tarjoiluun liittyvät työvaiheet ja -tavat. Hän käsittelee ja tarjoilee viinejä sekä käyttää tarjoilussa

maat ja alueet ja niiden maantieteelliset sekä ilmastolliset vaikutukset viiniin

- tuntee yrityksessä myytävien viinien alkuperämerkinnät ja niiden vaikutukset viinin laatuun, käyttötapaan ja hintaan
- tunnistaa viinilistalta laajasti rypälajikkeiden ominaisuuksia sekä näiden lajikkeiden vaikutukset tarjoiluun ja säilyvyyteen sekä käyttötarkoitukseen
- tuntee mietojen viinien ja väkevöityjen viinien valmistusmenetelmät ja niiden vaikutukset tuotteen ominaisuuksiin
- tietää yleisimmät vastaavat (korvaavat esim. alkoholittomat) tuotteet

Ruoan ja juoman yhdistäminen (myyminen)

- luonnehtii juomia asiakkaille ymmärrettävästi ja oma-aloitteisesti
- ottaa huomioon eri kulttuurien ja uskontojen merkityksen juomasuosituksissa
- suosittelee juomia ottaen huomioon tilaisuuden luonteen, ateriakokonaisuuden ja asiakkaan erityistoiveet
- tietää perussäännöt ruuan ja juoman yhdistämisestä sekä tietää makean, suolaisen, karvaan, happaman ja umamin maun vaikutukset viinin valintaan
- tuntee laajasti klassiset ruoan ja juoman yhdistelmät
- tuntee laajasti viinit, joita voi nauttia ilman ruokailua
- toimii aktiivisesti lisämyynnin aikaansaamiseksi

Viinin tarjoilu

- arvioi aistinvaraisesti viinin juomakelpoisuuden tunnistamalla yleisimmät virheet viinissä ja osaa toimia

tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä ammattimaisesti.

Tutkinnon suorittaja hallitsee työssään tarvittavat kassatoiminnot.

Tutkinnon suorittaja arvostaa työtään toimipaikkansa viiniasiantuntijana. Hän arvioi omaa ja työryhmänsä työskentelyä ja pyrkii kehittämään toiminnan laatua kokonaisvaltaisesti.

virheiden edellyttämällä tavalla

- käyttää puhtaita työvälineitä ja asianmukaisia tarjoiluastioita
- tarjoilee viinin oikean lämpöisenä ja hallitsee erikoistarjoilutapoja vaativien viinien tarjoilun (esim. dekantointi ja ilmaaminen)
- sovittaa tarjoilutavat liikeidean, tilanteen ja asiakkaan tarpeen mukaan

Kassatyöskentely

- osaa käyttää atk-pohjaista kassajärjestelmää
- käyttää kassakonetta ammattimaisesti
- käsittelee sujuvasti ja asiakasturvallisesti erilaisia maksuvälineitä
- korjaa laskutuksessa tapahtuneet virheet välittömästi ja asiallisesti
- työskentelee vastuullisesti ja huolellisesti
- tilittää oman myyntinsä luotettavasti ja yrityksen käytäntöä noudattaen

Työn arviointi ja kehittäminen

- hankkii lisätietoa juomatuotteista ja on kiinnostunut oman alansa kehityksestä ja itsensä kehittämisestä työssään
- arvioi omaa ja työryhmänsä työskentelyä yrityksen ja asiakkaan näkökulmasta
- hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä
- on motivoitunut työstään ja kiinnostunut itsensä jatkuvasta kehittämisestä
- on kiinnostunut oman alansa kehityksestä

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Viinitarjoilu-osan suorittamisessa keskeistä on viinimyynnin hallitseminen. Viinitarjoilu-osan suorittaminen edellyttää ajanmukaisen todistuksen anniskeluasioiden hallinnasta. Tämän osan ammattitaitovaatimusten hallinta osoitetaan aidossa työympäristössä. Vaadittavan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat sellaiset ravitsemisalalan yritykset, joissa viinivalikoima on monipuolinen ja joissa palvelu toteutetaan pääsääntöisesti pöytiintarjoiluna erilaisia tarjoilutapoja käyttäen.

6 § Yrittäjyys majoitus- ja ravitsemisalalla

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää majoitus- ja ravitsemisalalan tarjoamat mahdollisuudet yritystoiminnan käynnistämiseen.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tietää yritystoiminnan peruskäsitteet ja erilaiset yritysmuodot. Hän tietää, mitä tekijöitä on huomioitava yritystoimintaa suunniteltaessa ja arvioi omia edellytyksiään ja mahdollisuuksiaan toimia yrittäjänä.</p>	<p>Asiakaslähtöinen yrittäjyys</p> <ul style="list-style-type: none">• tietää erilaiset majoitus- ja ravitsemispalveluiden tuottamistavat (esimerkiksi kansainväliset ja kansalliset ketjut, yksityiset yritykset, alihankkijat)• tietää alalla tapahtuneet ja tapahtuvat muutokset ja niiden vaikutuksia tulevaisuuteen• tuntee oman alueensa majoitus- ja ravitsemisalalan yritysten toimintamahdollisuudet ja arvioi yritystoiminnan käynnistämisen mahdollisuuksia ja riskejä• osoittaa asiakaslähtöisyyttä kaikissa toiminnoissaan <p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none">• tietää yritystoiminnan peruskäsitteet (esimerkiksi toiminta-ajatus, liike-idea, liiketoimintasuunnitelma)• tietää erilaiset yritysmuodot ja niiden erot• tietää yrityksen perustamiseen liittyvät toimenpiteet ja tietää, mistä saa lisätietoa• arvostaa omaa ammattitaitoa ja osaa tuoda sen esille• arvioi omia ominaisuuksiaan, valmiuksiaan ja resurssejaan toimia yrittäjänä

Tutkinnon suorittaja ymmärtää ja pystyy arvioimaan erilaisten yritysten toimintaa omasta näkökulmastaan mahdollisena tulevana yrittäjänä. Hän pitää terveen liiketoiminnan periaatteita, asiakaslähtöisyyttä, laatua, markkinointia ja kustannustietoisuutta tärkeinä kilpailukeinoina omassa yrityksessään.

Tutkinnon suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omia mahdollisuuksiaan toimia yrittäjänä.

Yritystoiminnan peruskäsitteiden soveltaminen

- suunnittelee tai tuntee yrityksen toiminnan ja tavoitteet (esimerkiksi taustat, yritysmuoto, organisaatio, liikeidea, toiminta-ajatus, rahoitusmuoto, kustannusrakenne, budjetti)
- tunnistaa yrityksen asiakassegmentit
- tunnistaa yrityksen palveluprosessin ja eri markkinointikeinot
- ymmärtää yrityksen luotettavuuden merkityksen asiakassuhteen kehittämisessä
- osaa arvioida yrityksen todellisia kilpailukeinoja nyt ja tulevaisuudessa (esimerkiksi hinta, laatu, ammattitaitoisuus, palvelu, luotettavuus)
- tietää alalla käytettäviä tunnuslukuja
- tietää, mitä kannattava toiminta on ja tuntee keinot vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen
- osaa hankkia tarvittaessa yrityksen perustamisesta ja toiminnan eri vaiheissa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalveluita

Oman työn arviointi

- osaa arvioida työtään mahdollisena yrittäjänä asiakkaan näkökulmasta
- osaa hyödyntää saamiaan kokemuksia yrittäjyyden näkökulmasta

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Yrittäjyysosan suorittamisessa keskeistä on yrittäjyys ja yritystoiminnan ymmärtäminen. Tutkinnon suorittajan on välitettävä kuva itsestään mahdollisena yrittäjänä ja ymmärrettävä yrityksen ja organisaation toiminta yritystoiminnan näkökulmasta. Tutkinnon osassa vaadittavan ammattitaidon arvioinnissa keskeistä on tutkinnon suorittajan kyky arvioida omia valmiuksiaan yrittäjänä, jolloin arviointivälineinä voidaan käyttää keskusteluja yrittäjyyden asiantuntijoiden kanssa. Näytön laajuus ja kesto määräytyvät tutkinnon suorittajan henkilökohtaisen näyttösuunnitelman mukaan.

Tarjoilijan työn kuvaus

Tarjoilija toimii oma-aloitteisesti ja itsenäisesti erilaisin liikeideoin toimivien ravitsemisliikkeiden myynti- ja palvelutehtävissä. Hän toimii erilaisissa toimintaympäristöissä tilanteen vaatimalla tavalla asiakaslähtöisesti ja yrityksen palvelukulttuurin mukaisesti. Tarjoilija huolehtii asiakkaiden viihtyvyydestä koko palvelutapahtuman ajan ja ottaa vastuun asiakaspalvelun laadusta osana palveluketjua. Hän siirtyy tilanteen vaatimusten mukaan omatoimisesti työtehtävästä ja työpisteestä toiseen. Tarjoilija työskentelee joustavasti vieraskielisten ja eri kulttuureista tulevien asiakkaiden palvelussa ja selviytyy palvelutilanteesta suomen tai ruotsin kielen lisäksi yhdellä vieraalla kielellä.

Tarjoilija kunnostaa asiakaspalvelu- ja työtilat sekä huolehtii niiden siisteydestä ja viihtyisyydestä. Tarjoilija tuntee yrityksessä myytävät tuotteet ja palvelut ja osaa hankkia niistä lisätietoa. Hän esittelee ja myy niitä aktiivisesti huomioiden asiakkaiden tarpeet. Hän osaa valmistaa ja viimeistellä valmistustavaltaan yksinkertaisia ruokatuotteita. Tarjoilija myy ja tarjoilee yleisimpiä tilanteisiin sopivia ruokia ja juomia ja ottaa huomioon niiden soveltuvuuden erikoisruokavalioita tarvitseville. Hän valmistaa ja tarjoilee yleisimpiä juomasekoituksia. Tarjoilija käyttää työssään tarkoituksenmukaisia, liikeidean mukaiseen palvelutoimintaan soveltuvia työmenetelmiä, koneita, laitteita ja apuvälineitä.

Tarjoilija työskentelee alan lainsäädäntöä ja sopimuksia noudattaen. Hän työskentelee taloudellisesti ja tehokkaasti ja ymmärtää toimintatapojensa merkityksen yrityksen kannattavuuteen ja toiminnan jatkumiseen. Tarjoilija tuntee asiakasturvallisuuteen, tuotevastuuseen ja ympäristöön vaikuttavat tekijät ja toimii niiden mukaisesti. Tarjoilija osaa arvioida omaa toimintaansa. Hän antaa ja vastaanottaa palautetta sekä korjaa ja kehittää toimintaansa palautteen mukaisesti. Hän työskentelee sekä suurissa että pienissä yrityksissä työryhmän jäsenenä, mutta yhä useammin yksin ja iltaisin ja öisin. Työ on vuorotyötä. Tarjoilijalta vaaditaan myös hyvää yhteistyötaitoa ja halua toimia aktiivisesti työryhmän jäsenenä.