

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN
FÖR SERVITÖR
2005**

Grunder för fristående examen

YRKESEXAMEN FÖR SERVITÖR
2005

© Utbildningsstyrelsen 2006

Edita Prima Oy

Helsingfors 2006

ISBN 952-13-2944-0 (häft.)

ISBN 952-13-2945-9 (pdf)



DNR **39/011/2004**

FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**

DATUM **10.12.2004**

Giltighetstid
fr.o.m. 1.1.2005 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten att
utfärda föreskriften bygger

L 631/1998 13 § 2 mom

A 812/1998 1 § 1 mom

Upphäver Föreskrift Nr 82/011/2000

Ändrar Föreskrift Nr

GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN FÖR SERVITÖR

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunderna för yrkesexamen för servitör. Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.1.2005 tillsvidare.

Utbildningsanordnare som ordnar utbildning som förbereder för examen eller för del därav skall göra upp och godkänna en läroplan för utbildningen med beaktande av vad som bestämts i dessa grunder. Som en del av den förberedande utbildningen skall ordnas prov som utvisar yrkesskickligheten.

Examenskommissionen, examensarrangören och utbildningsanordnaren kan inte lämna grunderna för examen obeaktade eller avvika från dem.

Om de uppgifter som skall antecknas på betygen och om betygsmodellerna samt om grunderna för uppgörandet av de personliga studieprogrammen bestäms separat.

Generaldirektör

KIRSI LINDROOS

Kirsi Lindroos

Överinspektör

LEA LAKIO

Lea Lakio

INNEHÅLL

Kapitel 1

Syftet med fristående examina och målen för dem.....	7
1 § Fristående examina	7
2 § Förberedande utbildning för fristående examina	7
3 § De allmänna grunderna för sättet att påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna.....	8

Kapitel 2

Uppbyggnaden av yrkesexamen för servitör	8
1 § Examensdelarna	8

Kapitel 3

Kraven på yrkesskicklighet i yrkesexamen för servitör och grunderna för bedömningen.....	9
1 § Försäljning och servering i kaférestaurang	10
a) Krav på yrkesskicklighet	10
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	10
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	13
2 § Servering i matrestaurang	14
a) Krav på yrkesskicklighet	14
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	14
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	16
3 § Beställnings- och mötesservice.....	17
a) Krav på yrkesskicklighet	17
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	17
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	19
4 § Barservering	20
a) Krav på yrkesskicklighet	20
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	20
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	22
5 § Vinservering	22
a) Krav på yrkesskicklighet	22
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	22
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	26
6 § Företagsamhet inom hotell- och restaurangbranschen	26
a) Krav på yrkesskicklighet	26
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	26
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	27
Bilaga Beskrivning av servitörsyrket	28

Kapitel 1

SYFTET MED FRISTÅENDE EXAMINA OCH MÅLEN FÖR DEM

1 § Fristående examina

De fristående examina är inte beroende av det sätt på vilket man förvärvat sig sin yrkesskicklighet. Det kunnande som examinanderna har skaffat sig genom utbildning, i arbetslivet eller genom sina intressen behandlas som en helhet, så att detta kunnande kan användas när den erfordrade yrkesskickligheten skall påvisas vid de fristående yrkesproven.

De fristående examina är modulära till sin struktur. De utgörs av uppgiftshelheter, som baseras på arbetslivet och dess utvecklingsbehov och som präglas av det som förenar verksamheten med den teoretiska grunden, av mångsidig yrkesskicklighet och av att arbetsprocessen integreras med resultaten av den. Varje del av en examen utgör ett delområde av yrkeskompetensen, som kan lyftas ut ur den naturliga arbetsprocessen och bilda en självständig helhet som kan bedömas. De fristående yrkesproven arrangeras och avläggs flexibelt för en examensdel i sänder. Examinandernas mål kan också vara att endast avlägga en eller flera delar av en examen, inte hela examen.

Grunden för beskrivningen av kraven på yrkesskicklighet är den kvalifikationsbestämning som anses vara lämpligast för yrkesområdet. Beskrivningen koncentreras på kraven för branschens centrala funktioner, behärskning av verksamhetsprocessen och omfattande yrkespraxis. I kraven ingår också de för arbetslivet nödvändiga språkkunskaperna och sociala färdigheterna.

2 § Förberedande utbildning för fristående examina

Systemet med fristående examina ställer inte examinanderna inför förhandsvillkor i fråga om utbildning. Emellertid avläggs dessa examina i allmänhet i samband med något slag av förberedande utbildning.

Den som anordnar förberedande utbildning skall fastställa läroplanen för utbildningen enligt examensgrunderna. Utbildningen och de fristående yrkesprov som ingår i den skall läggas upp enligt examensdelarna. Det åligger utbildningsanordnaren att arrangera de fristående yrkesproven som en del av den förberedande utbildningen. Till de studerandes skyldigheter hör att delta i dessa prov i samband med studierna.

De gemensamma studier, som ingår i en grundexamen som avläggs som grundläggande yrkesutbildning, är inte obligatoriska i en utbildning som förbereder för en grundexamen som avläggs som en fristående examen. Målen för dessa studier beaktas dock i tillämpliga delar i läroplanen och i undervisningsarrangemangen.

3 § De allmänna grunderna för sättet att påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna

Bedömningen av de fristående yrkesproven förutsätter metodisk insamling av material, beslutsfattande och dokumentering angående examinandernas yrkesmässiga och arbetsrelaterade färdigheter, som jämförs med de i examensgrunderna fastställda kraven på yrkesskicklighet och med bedömningskriterierna. Tyngdpunkten vid bedömningen ligger på det praktiska arbetet och arbetsmetoderna. Färdigheterna eller kunnandet bedöms i allmänhet direkt enligt motsvarande arbete.

Miljön för de fristående yrkesproven skall vara verklig eller så realistisk som möjligt. Vid bedömningen tillämpas mångsidigt olika kvalitativa bedömningsmetoder såsom iakttagelser, intervjuer, frågor och portföljer samt självbedömning och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp enligt examensdelarna så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala kraven på behärskandet av yrket.

Målen för bedömningen anger de kompetensområden som ägnas speciell uppmärksamhet vid bedömningen. Målen hänför sig till de centrala färdigheterna och man ser till att examinanden behärskar den teori som ligger till grund för arbetet samt att han eller hon behärskar arbetsmetoder, arbetsutrustning, material och arbetsprocesser. Såväl målen för bedömningen som bedömningskriterierna härleds ur kraven på yrkesskicklighet för motsvarande examensdel. Kriterierna för bedömningen baserar sig på målen för bedömningen och de anger och preciserar prestationer på olika nivåer. Bedömningskriterierna utgör trösklar med vilkas hjälp det är möjligt att differentiera kompetensnivån.

Kapitel 2

UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN FÖR SERVITÖR

1 § Examensdelarna

Yrkesexamen för servitör består av två obligatoriska och två valfria delar. Examen är klar när alla examensdelar avlagts med godkänt resultat.

Obligatoriska delar:

1. Försäljning och servering i kaférestaurang
2. Servering i matrestaurang

Valfria delar:

3. Beställnings- och mötesservice
4. Barsservering
5. Vinsservering
6. Företagsamhet inom hotell- och restaurangbranschen

KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I YRKESEXAMEN FÖR SERVITÖR OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

I yrkesexamen för servitör är kraven på yrkesskicklighet (punkt a) baserade på servitörernas uppgifter och färdigheter i arbetslivet. Målen för bedömningen (rubrikerna i fet stil under punkt b) anger de områden eller funktioner som speciellt skall uppmärksammas vid bedömningen av yrkesskickligheten och bedömningskriterierna (i punkt b) anger hur väl examinanden skall kunna sköta sitt arbete. Sätten för att påvisa yrkesskickligheten (punkt c) anger fordringarna i samband med avläggandet och bedömningen av yrkesproven för ifrågavarande examensdel.

Fristående examina arrangeras enligt läroanstaltens plan för anordnande av yrkesprov. Yrkesproven och provuppgifterna, vilka härleds ur examensfordringarna, skall planeras så att de är av central betydelse för yrkeskompetensen och de skall omfatta alla de områden eller funktioner som anges som föremål för bedömning. Yrkesproven skall utvisa examinandens färdigheter och förmåga att tillämpa sina kunskaper och färdigheter i varierande situationer. Yrkesproven skall ordnas på ställen där det går att utföra sådana uppgifter som ger faktiska möjligheter att bedöma om examinandens prestationsnivå motsvarar kriterierna för respektive examensdelar.

För påvisandet av yrkesskickligheten skall det för varje examinand göras upp en specificerad, personlig plan för yrkesprovet (UBS-föreskrift 47/011/2000). Planen skall utformas i enlighet med grunderna för yrkesexamen för servitör. Bedömningen sker per examensdel så att examinandens yrkesskicklighet jämförs med de angivna kraven på yrkesskicklighet och den prestationsnivå som förutsätts i bedömningskriterierna. Vid bedömning av proven samlar man material för bedömningsbeslutet. Materialet rörande examinandens yrkes- och arbetsfärdigheter samlas in systematiskt och i första hand med kvalitativa metoder. Beslut om godkännande eller underkännande av en prestation fattas på basis av det samlade materialet vid ett trepartsmöte (representanter för arbetsgivaren, arbetstagaren eller yrkesutövaren och lärarna). För varje examensdel godkänns alltid den i kriterierna definierade prestationsnivån.

För att förenhetliga bedömningen fastställer examenskommissionen normerna för bedömning av yrkesskickligheten. Kommissionen får dock inte ändra på grunderna för bedömningen. Då examina bör följa en riksomfattande kvalitetsstandard, skall den som anordnar yrkesprov sända sin plan för ordnande av servitörsexamina till vederbörande examenskommission för godkännande innan yrkesproven anordnas. Examenskommissionen avgör tolkningsfrågor, t.ex. hur provplatserna lämpar sig för avläggandet av en viss examensdel och om yrkesprovet är tillräckligt.

En prestation skall avbrytas om examinanden handlar så att kundernas säkerhet riskeras eller om han allvarligt försummar sin egen eller arbetsgemenskapens säkerhet.

För examensdelarna gäller följande krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen samt sätten att påvisa yrkesskickligheten:

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden betjänar kunderna i enlighet med företagets affärsidé och servicekultur och använder även främmande språk i servicesituationer.</p> <p>Examinanden ser till att kundservice- och arbetslokalerna hålls prydliga och trivsamma.</p> <p>Examinanden känner till företagets mat-, dryck- och övriga produkter och säljer dem aktivt. I försäljningsarbetet beaktar han olika kunders individuella behov.</p>	<p>Kundvänlig och tjänstvillig verksamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till företagets affärsidé och handlar engagerat enligt den och överenskommen servicekultur • sköter sin personliga hygien och ser till att han till sitt yttre är vårdad • ger ett positivt första intryck av sig själv, arbetsgemenskapen och företaget • uppmärksammar kunderna så fort de anländer • betjänar kunderna utan dröjsmål och ser till att de trivs under hela serviceprocessen • är initiativrik, vänlig och ansvarsmedveten • kommunicerar sakligt och tillmötesgående i telefon • beaktar vid kommunikation i service-situationer att kunderna är olika • agerar flexibelt med kunder från olika kulturer • sköter servicesituationer på finska eller svenska samt dessutom på ett främmande språk med fraser som används vid kundbetjäning på det aktuella språket <p>Omsorg om ordning och trivsamt</p> <ul style="list-style-type: none"> • ställer i ordning kundservice-lokalen enligt situation och tillställning • utrustar sitt arbetsställe så att det är välfungerande • ser till att kundservice- och arbetslokalerna hålls prydliga och i ordning under hela arbetspasset <p>Aktiv säljverksamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till de produkter och tjänster som restaurangen säljer och kan skaffa närmare information om dem • identifierar kundernas önskemål och behov och kan tillmötesgå dem • presenterar och rekommenderar de produkter och tjänster som saluförs och säljer dem aktivt • handlar engagerat för att öka försäljningen

<p>Examinanden handlar engagerat som medlem av arbetsgemenskapen.</p> <p>Examinanden tillreder och lägger upp kaférestaurangens mat- och bakverksprodukter. Han använder maskiner och apparater på ett ändamålsenligt sätt.</p>	<p>Försäljning av mat</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till råvarorna och tillverkningsätten för företagets matportioner och berättar om dem för kunden på eget initiativ • tar i servicesituationen hänsyn till hur olika kulturer och religioner påverkar kostvanorna • betjänar sakkunnigt kunder som behöver specialdiet • betjänar sakkunnigt också kunder som köper produkter att ta med sig • handlar enligt företagets anvisningar om egenkontroll <p>Försäljning av drycker</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till de efterfrågade alkoholfria och alkoholhaltiga produkter som säljs enligt företagets affärsidé och vet hur de används samt berättar om dem för kunden på eget initiativ • presenterar och säljer lämpliga drycker för olika situationer • handlar enligt utskänkingsbestämmelserna och anvisningarna om egenkontroll <p>Medverkan i arbetsgemenskapen</p> <ul style="list-style-type: none"> • engagerar sig i arbetsgemenskapens målsättningar • iakttar arbetsgemenskapens regler och handlingssätt • visar samarbetsförmåga i sitt arbete • kommunicerar så som servicekulturen inom arbetsgemenskapen förutsätter • sköter för sin del om den interna informationen inom företaget • går smidigt över från en arbetsuppgift till en annan • uppför sig alltid hövligt • beaktar i sitt arbete de bestämmelser, avtal och anvisningar som styr arbetet <p>Matlagningsuppgifter</p> <ul style="list-style-type: none"> • tillreder mat och bakverk enligt anvisningarna och använder behövliga maskiner, apparater och arbetsredskap ändamålsenligt • färdigställer och lägger upp produkter i enlighet med affärsidén • tvättar och rengör de maskiner, apparater och kärl som använts vid matlagningen och
---	--

<p>Examinanden kan tillämpa olika system för servering av mat och drycker och använder maskiner, apparater och arbetsredskap professionellt. Han tillämpar varierande arbetsmetoder enligt situationen.</p> <p>Examinanden behärskar de kassafunktioner som behövs i arbetet.</p>	<p>bakningen enligt anvisningarna</p> <ul style="list-style-type: none"> • handlar i enlighet med livsmedelslagstiftningen och hygienbestämmelser och företagets anvisningar om egenkontroll <p>Servering vid självbetjäningsskiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • utrustar självbetjäningsskivan så att försäljningen kan börja • ser till att självbetjäningsskivan är prydlig och att besticken och kärlen räcker till • presenterar och portionerar de produkter som säljs • sköter om att produkterna räcker till • ser till att returneringen av kärl fungerar • använder maskiner, apparater och redskap ändamålsenligt och med beaktande av arbets säkerheten • handlar enligt anvisningarna om egenkontroll <p>Buffés servering</p> <ul style="list-style-type: none"> • dukar upp buffébordet ändamålsenligt i olika situationer • ser till att besticken och kärlen räcker till • fyller på buffén med beaktande av kundantalet • håller buffébordet snyggt och prydligt • presenterar produkterna och vägleder kunderna vid behov • sköter samtidigt serviceprocessen i enlighet med situationen • handlar enligt anvisningarna om egenkontroll <p>Bordsservering</p> <ul style="list-style-type: none"> • dukar borden och ställer i ordning betjäningsskivan • behärskar servering på uppläggningsfat • arbetar smidigt och flinkt vid tallriksservering • ser till att betjäningsskivan är snygg och prydlig • sköter serveringen till borden flexibelt och självständigt samt i gott samarbete med övrig personal <p>Kassaarbete</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan använda ett databaserat kassasystem • korrigerar självständigt de fel som han gjort
---	--

<p>Examinanden beaktar arbetshälsa samt personal- och kundsäkerhet i sitt arbete</p> <p>Examinanden värdesätter sitt arbete som servitör och utvärderar kvaliteten på sitt arbete som en del av servicehelheten.</p>	<p>i kassafunktionerna</p> <ul style="list-style-type: none"> • hanterar olika betalningsmedel smidigt och på ett tillförlitligt sätt • korrigerar faktureringsfel på ett sakligt och kundvänligt sätt • redovisar omsorgsfullt och ansvarsmedvetet sin försäljning <p>Iakttagande av personal- och kundsäkerhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbetar utan att riskera sin egen eller någon annans säkerhet • kan klargöra handlingsätten i hotfulla risksituationer enligt företagets räddningsplan • använder ergonomiska arbetsätt <p>Utvärdering av det egna arbetet och arbetsgemenskapens verksamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • är positivt inställd och värdesätter yrkesområdet och sitt eget arbete • inhämtar kundrespons aktivt, utvärderar sitt kundarbete och utnyttjar erhållen respons för att vidareutveckla sitt arbete • ger arbetsgruppens medlemmar konstruktiv respons • utvecklar aktivt arbetsgemenskapens handlingsätt
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Försäljning och servering i kaférestaurang avläggs är att examinandens behärskar servicefunktionerna. Då hela yrkesexamen avläggs skall examinandens först avlägga denna examensdel som en helhet för sig; någon annan examensdel får inte avläggas i samband med den. Yrkesskickligheten som krävs i denna examensdel påvisas i verkliga arbetssituationer. Under den förberedande utbildningen har examinandens skaffat sig ett hygienkompetensintyg som beaktas som en del av yrkesprovet.

Arbetsmiljöer som lämpar sig för bedömning av yrkesskickligheten är sådana företag i restaurangbranschen där man tillämpar självbetjäning, bordsservering eller en kombination av dessa serveringssätt och där det saluförda sortimentet av alkoholdrycker är relativt litet. Behärskandet av främmande språk enligt kraven på yrkesskicklighet antecknas i examensbetyget i punkten Tilläggsuppgifter. Yrkesprovets omfattning och längd bestäms på basis av examinandens personliga plan för yrkesprov.

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden betjänar kunderna i enlighet med matrestaurangens affärsidé och servicekultur också i krävande situationer samt använder också främmande språk i servicesituationer.</p> <p>Examinanden ser till att kundservice- och arbetslokalerna hålls prydliga och trivsamma.</p> <p>Examinanden handlar engagerat som medlem av arbetsgemenskapen och följer ansvarsmedvetet branschlagstiftningen samt övriga bestämmelser och anvisningar som gäller för arbetsgemenskapen.</p>	<p>Kundvänlig och tjänstvillig verksamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • handlar engagerat i enlighet med affärsidén och servicekulturen • sköter sin personliga hygien och ser till att han till sitt yttre är vårdad • ger ett positivt första intryck av sig själv, arbetsgemenskapen och företaget • uppmärksammar kunderna så fort de anländer • betjänar kunderna utan dröjsmål och sörjer för deras trivsel på ett sakkunnigt sätt under hela serviceprocessen • är initiativrik, vänlig och ansvarsmedveten • kommunicerar sakligt och tillmötesgående i telefon • beaktar vid kommunikation i servicesituationer att kunderna är olika • agerar flexibelt med kunder från olika kulturer • sköter servicesituationer på finska eller svenska samt dessutom på ett främmande språk med fraser som används vid kundbetjäning på det aktuella språket <p>Omsorg om ordning och trivsamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • ställer i ordning kundservice-lokalen enligt situation och tillställning • utrustar sitt arbetsställe så att det är välfungerande • ser till att kundservice- och arbetslokalerna hålls prydliga och i ordning under hela arbetspasset <p>Medverkan i arbetsgemenskapen och iakttagande av branschlagstiftningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer reglerna för gott uppförande • sköter för sin del om den interna informationen i företaget • engagerar sig i arbetsgemenskapens målsättningar • iakttar arbetsgemenskapens regler och handlingsätt • agerar konstruktivt i samarbete med andra avdelningar

<p>Examinanden arbetar ekonomiskt och vet hur det egna handlandet påverkar kostnadsbildningen och försäljningen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • handlar enligt utskänkingsbestämmelserna och anvisningarna om egenkontroll • beaktar i sitt arbete de bestämmelser, avtal och anvisningar som styr arbetet <p>Ekonomiska arbetssätt</p> <ul style="list-style-type: none"> • agerar aktivt i enlighet med företagets resultatmål • arbetar säljinriktat och effektivt i enlighet med företagets affärsidé • handlar på ett sätt som förebygger svinn • tar vid behov emot varuleveranser och lagrar varorna ändamålsenligt • handlar på ett energisparande sätt • iakttar företagets avfallshanteringspraxis
<p>Examinanden identifierar kundens behov, betjänar honom/henne kundinriktat och säljer aktivt sådana produkter som bäst motsvarar hans/hennes behov.</p>	<p>Försäljning av maträtter och måltidsdrycker</p> <ul style="list-style-type: none"> • har mångsidig kunskap om matprodukterna samt presenterar och rekommenderar dem aktivt för kunden • betjänar professionellt de kunder som behöver specialdiät • tar i sina mat- och dryckesrekommendationer hänsyn till olika kulturer och religioner • har mångsidig kännedom om viner och andra drycker som serveras i samband med mat och presenterar och rekommenderar dem aktivt för kunden • rekommenderar sakkunnigt måltidshelheter jämte lämpliga viner och andra måltidsdrycker för kunden • handlar aktivt för att öka försäljningen • tar ansvar för kvaliteten på kundservicen som en del av serviceprocessen
<p>Examinanden betjänar sakkunnigt kunder som beställer specialrätter och säsongrätter.</p>	<p>Försäljning och servering av specialrätter</p> <ul style="list-style-type: none"> • vet vilka serverings- och matbestick som används för specialrätter och dukar borden omsorgsfullt och korrekt • känner till specialarrangemangen i samband med specialrätter och agerar som de förutsätter • vägleder kunderna i seder och vanor som hör till special- och säsongrätterna • serverar special- och säsongrätter sakkunnigt • rekommenderar drycker som passar till rätterna och serverar dem professionellt

<p>Examinanden använder flexibelt olika sätt för servering av mat och dryck enligt situationens krav.</p>	<p>Olika serveringssätt</p> <ul style="list-style-type: none"> • klarar smidigt av tallriksservering • klarar smidigt av servering och uppläggning från fat • klarar skickligt av portionering • klarar skickligt av vinsservering
<p>Examinanden behärskar de kassa-funktioner som behövs i arbetet.</p>	<p>Kassaarbete</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan använda ett databaserat kassasystem • hanterar olika betalningsmedel smidigt och på ett kundsäkert sätt • korrigerar faktureringsfel omedelbart och på ett sakligt sätt • arbetar ansvarsmedvetet och omsorgsfullt • redovisar sin försäljning på ett tillförlitligt sätt och med iakttagande av företagets praxis
<p>Examinanden beaktar arbetshälsa samt personal- och kundsäkerhet i sitt arbete.</p>	<p>Iakttagande av personal- och kundsäkerhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbetar utan att riskera sin egen eller någon annans säkerhet • kan klargöra handlingssätten i hotfulla risksituationer enligt företagets räddningsplan • använder ergonomiska arbetsätt
<p>Examinanden värdesätter sitt arbete som servitör i matrestaurang, utvärderar sitt eget och arbetsgemenskapens arbete och försöker utveckla verksamhetens kvalitet.</p>	<p>Utvärdering och utveckling av arbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> • skaffar information om nya produkter • utvärderar sitt eget och arbetsgemenskapens arbete från företagets och kundernas synvinkel • inhämtar kundrespons aktivt, utvärderar sitt kundarbete och utnyttjar erhållen respons vid vidareutveckling av sitt arbete • är motiverad för sitt arbete och intresserad av att ständigt vidareutveckla sig • är intresserad av utvecklingen inom sin bransch

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Servering i matstaurang avläggs är att examinandens behärskar servering av mat. Den som avlägger examensdelen Servering i matrestaurang skall uppfylla kraven på yrkesskicklighet för delen Försäljning och servering i kaférestaurang. Yrkesskickligheten som krävs i denna examensdel påvisas i verkliga arbetsituationer. Examinanden skall ha ett giltigt intyg över förtrogenhet med utskänkningsfrågor och ett giltigt hygienkompetensintyg.

Arbetsmiljöer som lämpar sig för bedömning av yrkesskickligheten är sådana företag i restaurangbranschen där sortimentet av maträtter, viner och övriga drycker är mångsidigt och där servicen i regel utgörs av bordsservering med tillämpning av olika serveringssätt. Behärskandet av främmande språk enligt kraven på yrkesskicklighet antecknas i examensbetyget i punkten Tilläggsuppgifter Yrkesprovets omfattning och längd bestäms på basis av examinandens personliga plan för yrkesprov.

3 § Beställnings- och mötesservice

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden förbereder självständigt eller som medlem av en arbetsgrupp genomförandet av beställningar och möten av olika slag.</p> <p>Examinanden handlar kundinriktat och på ett sätt som beställningen och situationen förutsätter.</p>	<p>Förberedelser för beställnings- och mötesservice</p> <ul style="list-style-type: none">• tolkar beställningsordern rätt och handlar enligt den• ställer i ordning kundservice- och möteslokalen i enlighet med beställningordern• kan använda vanlig mötesutrustning, säkerställa att den fungerar och instruera kunderna i användningen av den• agerar självständigt och ändamålsenligt också i fall där alla detaljer inte specificerats i ordern• sköter omsorgsfullt övriga förberedelser i samband med beställningen• handlar flexibelt i samarbete med andra medverkande parter• sköter för sin del om informationen i samband med beställningen <p>Kundinriktat handlande vid beställnings- och mötesservice</p> <ul style="list-style-type: none">• uppför sig på ett sätt som lämpar sig för situationen och rättar sitt yttre efter tillställningens natur• diskuterar med kunden frågor som gäller tillställningen på ett sakligt och tillmötesgående sätt på finska eller svenska och vägleder kunden vid behov• sköter kundservicesituationer på finska eller svenska samt dessutom på ett främmande språk med fraser som används vid kundbetjäning på det aktuella språket• tar hänsyn till specialbehov och -önskemål också hos kunder från främmande kulturer• ändrar flexibelt de överenskomna handlingssätten i samråd med tillställningens värd och kunderna med beaktande av lönsamhetsfaktorerna i företaget• känner till och följer de allmänna etiketts- och konvensansreglerna

<p>Examinanden arbetar ekonomiskt och vet hur det egna handlandet påverkar kostnadsbildningen och försäljningen.</p> <p>Examinanden tillämpar olika sätt för servering av mat och drycker enligt situationens krav.</p> <p>Examinanden sköter serveringen vid evenemang av olika typ, antingen självständigt eller som medlem av en arbetsgrupp beroende på tillställningens storlek.</p> <p>Examinanden behärskar de kassafunktioner som behövs vid mötes- och beställningsservice.</p> <p>Examinanden beaktar arbetshälsa samt personal- och kundsäkerhet i sitt arbete.</p>	<p>Ekonomiska arbetsätt</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbetar effektivt i enlighet med avtalade kvalitetsmål med beaktande av verksamhetsmiljön • handlar i enlighet med företagets resultatmål • agerar kundinriktat och försöker för sin egen del åstadkomma bestående kundrelationer • handlar på ett sätt som förebygger svinn • handlar på ett energisparande sätt • iakttar företagets avfallshanteringspraxis <p>Olika serveringssätt</p> <ul style="list-style-type: none"> • klarar skickligt av tallriksservering • klarar skickligt av servering och uppläggning från fat • klarar skickligt av portionering • klarar skickligt av servering av viner och andra alkoholdrycker <p>Skötsel av beställningsservering</p> <ul style="list-style-type: none"> • väljer de handlingssätt som bäst lämpar sig för tillställningen och situationen • tillämpar valda sätt smidigt • sköter faktureringen av beställningen noggrant och på ett tillförlitligt sätt • sköter beställningsserveringen enligt utskänkingsbestämmelserna och anvisningarna om egenkontroll <p>Kassaarbete</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan använda ett databaserat kassasystem • hanterar olika betalningsmedel smidigt och på ett kundsäkert sätt • korrigerar faktureringsfel omedelbart och på ett sakligt sätt • arbetar ansvarsmedvetet och omsorgsfullt • redovisar sin försäljning på ett tillförlitligt sätt och med iakttagande av företagets praxis <p>Iakttagande av personal- och kundsäkerhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbetar utan att riskera sin egen eller någon annans säkerhet • kan klargöra handlingssätten i hotfulla risksituationer enligt företagets räddningsplan • använder ergonomiska arbetsätt
--	---

<p>Examinanden arbetar planmässigt, ansvarsmedvetet och samarbetsinriktat och utvärderar sina egna och arbetsgemenskapens arbetsinsatser.</p>	<p>Medverkan i arbetsgemenskapen</p> <ul style="list-style-type: none"> • visar i sitt arbete insikt om att situationen är av engångsnatur för kunden • agerar aktivt för att uppnå överenskomna mål • samarbetar med de parter som deltar i planeringen och genomförandet av tillställningen • inhämtar kundrespons aktivt, utvärderar sitt kundarbete och utnyttjar erhållen respons vid vidareutveckling av sitt arbete • bär för sin egen del ansvaret för sin arbetsgrupps agerande • beaktar i sitt arbete de bestämmelser, avtal och anvisningar som styr arbetet
---	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Beställnings- och mötesservice avläggs är att examinandena kan genomföra beställnings- och mötesservice. Med beställningsservice avses sådan service för en kundgrupp och/eller ett sällskap där produkterna och tjänsterna helt eller delvis har överenskommit på förhand. Till beställningsservice hör representations- och festservice. Till mötesservice hör sammanträden och kongresser. Examinanden skall påvisa att han behärskar båda verksamhetsområdena.

Den som avlägger examensdelen Beställnings- och mötesservice skall uppfylla yrkesskicklighetskraven för delen Servering i matrestaurang. Examinanden kan påvisa sin yrkesskicklighet ensam eller som medlem av en arbetsgrupp i verklig arbetsmiljö antingen i ett serviceföretag eller i en lokal eller arbetsmiljö som anvisas av kunden.

Om affärsidén för den verkliga provmiljön inte är lämplig kan examinandena vid behov i tillämpliga delar med hjälp av kompletterande uppgifter påvisa att han kan använda behövlig utrustning för mötesservice. För att examinandena skall kunna påvisa sin yrkesskicklighet måste tillställningen vara tillräckligt mångsidig med avseende på de produkter som serveras och de serveringssätt som tillämpas. Behärskandet av främmande språk enligt kraven på yrkesskicklighet antecknas i examensbetyget i punkten Tilläggsuppgifter. Yrkesprovets omfattning och längd bestäms på basis av examinandens personliga plan för yrkesprov.

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden sköter självständigt uppgifterna i samband med arbetsställets öppning och stängning, ställer arbetslokalen i ordning så att försäljningen kan börja och upprätthåller god säljberedskap under hela sitt arbetsskift.</p> <p>Examinanden betjänar kunderna i enlighet med företagets servicekultur och säljer aktivt dess produkter.</p>	<p>Öppning och stängning av arbetsstället samt upprätthållande av god säljberedskap</p> <ul style="list-style-type: none"> • ställer i ordning kundservice lokalen på ett sätt som överenskommit i företaget • utrustar försäljningsstället på behörigt sätt för försäljningen • ser till att arbetsmiljön hålls prydlig och i ordning under hela arbetsskiftet • kompletterar sortimentet av produkter och råvaror i god tid och ser till att det finns tillräckligt med glas • utför de förberedande uppgifterna som behöver göras vid byte av arbetsskift och lämnar baren till följande arbetsskift i behörig ordning i enlighet med anvisningarna • utför självständigt uppgifterna vid stängning av arbetsstället <p>Serviceinriktat och aktivt försäljningsarbete</p> <ul style="list-style-type: none"> • sköter sin personliga hygien och ser ren och snygg ut samt handlar enligt företagets affärsidé och servicekultur • är initiativrik, vänlig, artig och ansvarsmedveten samt ger ett positivt intryck av sig själv, sin arbetsgemenskap och företaget • beaktar varje kund som en individ men beaktar samtidigt övriga kunder • sköter servicesituationer på finska eller svenska samt dessutom på ett främmande språk med fraser som används vid kundbetjäning på det aktuella språket. • känner till de produkter som säljs på arbetsstället (alkoholfria drycker, ölsorter, viner, starka drycker, matprodukter osv.), deras egenskaper och vet hur de används • presenterar och rekommenderar produkterna aktivt för kunderna för att åstadkomma mer försäljning och beaktar samtidigt produkternas säsongkaraktär

Examinanden tillämpar rekommenderade arbetsmetoder vid tillredning och servering av olika dryckesvaror.

Examinanden sköter självständigt uppgifterna i samband med arbetsställets dagliga penningrörelse och lagring.

Examinanden beaktar arbetshälsa samt personal- och kundsäkerhet i sitt arbete.

Servering av drycker

- handlar i enlighet med alkohollagen och andra bestämmelser
- följer de anvisningar om egenkontroll som gäller försäljning av drycker
- känner till arbetsställets apparater, utrustning och arbetsredskap och använder dem ändamålsenligt med beaktande av arbetssäkerheten
- tillreder och serverar sakkunnigt och flinkt de populäraste nationella och internationella drinkarna och andra drycker
- beaktar lönsamhet och ekonomi vid tillredning och servering av dryckesvaror

Kassafunktioner

- sköter de dagliga kassafunktionerna självständigt och ansvarsmedvetet
- hanterar olika betalningsmedel enligt anvisningarna
- gör självständigt upp försäljningsrapporter som krävs enligt företagets praxis

Lagerfunktioner

- känner till företagets inköpsställen för alkoholdrycker och övriga produkter som används på arbetsstället
- gör vid behov upp beställningar av alkoholdrycker och andra produkter
- tar emot varuleveranser och lagrar varorna ändamålsenligt
- sköter den dagliga lagerbokföringen enligt företagets rutiner
- inser betydelsen av lageruppföljning och deltar i inventering

Iakttagande av personal- och kundsäkerhet

- arbetar utan att riskera sin egen eller någon annans säkerhet
- kan klargöra handlingssätten i hotfulla risksituationer enligt företagets räddningsplan
- använder ergonomiska arbetssätt

<p>Examinanden agerar initiativrikt och flexibelt, utvärderar och utvecklar sitt eget arbete samt följer med sin bransch och vill medverka i utvecklingen av arbetsgemenskapens verksamhet.</p>	<p>Utveckling av det egna arbetet och arbetsgemenskapens verksamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • är initiativrikt, ansvarsfull och samarbetsvillig i sitt arbete • utvecklar sig själv som yrkesperson och experimenterar med nyheter och beaktar därvid lönsamhetsaspekterna • beaktar i sitt arbete de bestämmelser, avtal och anvisningar som styr arbetet • utvärderar sin service både från kundens och företagets synvinkel • inhämtar kundrespons aktivt, utvärderar sitt kundarbete och utnyttjar erhållen respons för att vidareutveckla sitt arbete • identifierar utvecklingsobjekt i sitt arbete och sin arbetsgemenskap • medverkar i utvecklingen av arbetsgemenskapen
---	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Barsservering avläggs är att examinandens säljer och serverar dryckesvaror. För att kunna avlägga denna examensdel skall examinandens ha ett giltigt intyg över förtrogenhet med utskänkningsfrågor och giltigt intyg över hygienkompetens. Yrkesskickligheten som krävs i denna examensdel påvisas i verklig arbetsmiljö. Arbetsmiljöer som lämpar sig för bedömning av yrkesskickligheten är olika sällskapsrestauranger med ett tillräckligt stort sortiment av dryckesvaror. Sådana restauranger är t.ex. pubar, kvarterskrogar, street barer, dansrestauranger, sällskapsrestauranger och andra restauranger där man träffas och umgås och där stämningen är trivsamt avspänd och betjäningssstilen otvungen och där kunderna ofta är stamgäster. Behärskandet av främmande språk enligt kraven på yrkesskicklighet antecknas i examensbetyget i punkten Tilläggsuppgifter Yrkesprovets omfattning och längd bestäms på basis av examinandens personliga plan för yrkesprov.

5 § Vinsservering

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden betjänar kunderna i enlighet med företagets affärsidé och servicekultur samt använder även främmande språk vid betjäningen.</p>	<p>Kundvänlig och tjänstvillig verksamhet</p> <ul style="list-style-type: none"> • handlar engagerat i enlighet med affärsidén och servicekulturen • sköter sin personliga hygien och ser till att han till sitt yttre är vårdad • ger ett positivt första intryck av sig själv, arbetsgemenskapen och företaget • uppmärksammar kunderna så fort de anländer

Examinanden handlar engagerat som medlem av arbetsgemenskapen och följer ansvarsmedvetet branschlagstiftningen samt övriga bestämmelser och anvisningar som gäller för arbetsgemenskapen.

Examinanden arbetar ekonomiskt och vet hur det egna handlandet påverkar kostnadsbildningen och försäljningen.

- betjänar kunderna utan dröjsmål och beundrar sig om deras trivsel på ett sakkunnigt sätt under hela serviceprocessen
- ser till att kundservice- och arbetslokaler hålls prydliga, trivsamma och i ordning
- kommunicerar sakligt och serviceinriktat i telefon
- beaktar vid kommunikation i service-situationer att kunderna är olika
- agerar flexibelt med kunder från olika kulturer
- sköter servicesituationer på finska eller svenska samt dessutom på ett främmande språk med fraser som används vid kundbetjäning på det aktuella språket

Medverkan i arbetsgemenskapen och iakttagande av branschlagstiftningen

- följer reglerna för gott uppförande
- sköter för sin del om den interna informationen i företaget
- engagerar sig i arbetsgemenskapens målsättningar
- följer arbetsgemenskapens regler och handlingsätt
- agerar konstruktivt i samarbete med samarbetspartner på andra avdelningar
- handlar enligt utskänkingsbestämmelserna och anvisningarna om egenkontroll
- beaktar i sitt arbete de bestämmelser, avtal och anvisningar som styr arbetet

Ekonomiska arbetssätt

- agerar aktivt i enlighet med företagets resultatmål
- arbetar säljinriktat och effektivt i enlighet med företagets affärsidé
- handlar på ett sätt som förebygger svinn, öppnar endast så många vinflaskor som behövs för olika tillställningar och kan göra rätt bedömning av åtgången i olika situationer
- kan välja produkter som lämpar sig för servering i glas, kan förvara dem på ett sätt som minimerar det ekonomiska svinnet och kan samtidigt beakta vinets livscykel och dess utvecklingsstadium

Examinanden identifierar fruktviner (inhemska och utländska), lättviner (vitviner, rödvidner, roséviner och mousserande viner), starkviner och motsvarande alkoholfria viner samt deras användningssätt.

Examinanden säljer och rekommenderar lämpliga drycker som lämpar sig för kundens tillställning och måltidshelheten

- tar vid behov emot varuleveranser och lagrar varorna ändamålsenligt samt inser att förvarings- och lagringsutrymmenas skick måste övervakas
- handlar på ett energisparande sätt
- iakttar företagets avfallshanteringspraxis (glasåtervinning)

Identifiering och bedömning av viner

- identifierar och kan karakterisera ett vin på basis av etiketten (vintyp, produktionsområde och -land och druva)
- kan i serveringssituationer tyda termer på främmande språk i etikettexterna som syftar på produktion och servering (engelska, spanska, italienska, franska och tyska)
- känner till de viktigaste vinproducerande länderna och regionerna samt deras geografiska och klimatologiska verkningar på viner
- känner till ursprungsbeteckningarna för de viner som företaget saluför samt vad de berättar om vinets kvalitet, användningssätt och pris
- identifierar i vinlistan i stor utsträckning olika druvsorters egenskaper och vet vilken betydelse valet av vinsort har för serveringen, hållbarheten och användningsändamålet
- känner till produktionsmetoderna för lättviner och starkviner samt metodernas inverkan på produktens egenskaper
- känner till de vanligaste ersättande produkterna (t.ex. alkoholfria viner)

Hur mat och dryck kombineras (försäljning)

- presenterar drycker för kunderna begripligt och på eget initiativ
- tar i sina dryckesrekommendationer hänsyn till olika kulturer och religioner
- rekommenderar drycker med beaktande av tillställningens natur, måltidshelheten och kundernas specialönskemål
- känner till de grundläggande reglerna för kombinerings av mat och dryck samt hur smak av sött, salt, beskt, surt och umami inverkar på valet av vin
- har omfattande kännedom om de klassis-

<p>Examinanden behärskar självständigt arbetsskedena och -sätten i samband med servering av vin. Han hanterar och serverar viner samt använder maskiner, utrustning och redskap som behövs vid serveringen på ett professionellt sätt.</p> <p>Examinanden behärskar de kassafunktioner som behövs i arbetet.</p> <p>Examinanden värdesätter sitt arbete som vinexpert på sitt arbetsställe. Han utvärderar sitt eget och arbetsgemenskapens arbete och försöker helhetsinriktat utveckla verksamhetens kvalitet.</p>	<p>ka sätten att kombinera mat och dryck</p> <ul style="list-style-type: none"> • har omfattande kännedom om viner som är lämpliga att avnjutas utan mat • handlar aktivt för att åstadkomma tilläggsförsäljning <p>Servering av vin</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sensoriskt om vinet är drickbart genom att identifiera de vanligaste felen som förekommer i viner och kan handla på ett sätt som felen förutsätter • använder rena arbetsredskap och ändamålsenliga serveringskärl • serverar vinet rätt tempererat och behärskar servering av viner som kräver speciella serveringssätt (t.ex. dekantering och luftning) • anpassar serveringssätten enligt affärsidén, situationen och kundens behov <p>Kassaarbete</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan använda ett databaserat kassasystem • använder kassamaskinen professionellt • hanterar olika betalningsmedel smidigt och på ett kundsäkert sätt • korrigerar faktureringsfel omedelbart och på ett sakligt sätt • arbetar ansvarsmedvetet och omsorgsfullt • redovisar sin försäljning på ett tillförlitligt sätt och med iakttagande av företagets praxis <p>Utvärdering och utveckling av arbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> • skaffar tilläggsinformation om dryckesvaror • utvärderar sitt eget och arbetsgemenskapens arbete från företagets och kundernas synvinkel • utnyttjar erhållen respons vid vidareutveckling av sitt arbete • är motiverad för sitt arbete och av att ständigt utveckla sig själv • är intresserad av utvecklingen inom sin bransch
--	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Vinservering avläggs är att examinanden behärskar vinförsäljning. För att kunna avlägga examensdelen Vinservering krävs att examinanden har ett giltigt intyg över förtrogenhet med utskänkingsfrågor. Yrkesskickligheten som krävs i denna examensdel påvisas i verklig arbetsmiljö. Arbetsmiljöer som lämpar sig för bedömning av yrkesskickligheten är sådana företag inom restaurangbranschen där vinsortimentet är tillräckligt stort och där servicen i regel utgörs av bordsservering med tillämpning av olika serveringssätt.

6 § Företagsamhet inom hotell- och restaurangbranschen

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden vet vilka möjligheter hotell- och restaurangbranschen erbjuder för inledande av företagsverksamhet.</p> <p>Examinanden känner till grundbegreppen inom företagsverksamhet samt de olika företagsformerna, vet vilka faktorer som måste beaktas vid planering av företagsverksamhet och bedömer sina egna förutsättningar och möjligheter att verka som företagare.</p>	<p>Kundinriktad företagsamhet</p> <ul style="list-style-type: none">• vet hur olika slag av hotell- och restaurangservice produceras (bl.a. nationella och internationella kedjor, privatföretag, underleverantörer)• vet vilka förändringar som skett och sker i branschen och förstår deras framtida betydelse• känner till verksamhetsmöjligheterna för regionens företag i hotell- och restaurangbranschen och bedömer möjligheter och risker förenade med att inleda företagsverksamhet• är kundinriktad i all sin verksamhet <p>Kunskap om företagsverksamhetens grundbegrepp</p> <ul style="list-style-type: none">• känner till grundbegreppen inom företagsverksamhet (t.ex. verksamhetsidé, affärsidé, affärsverksamhetsplan)• känner till de olika företagsformerna och skillnaderna mellan dem• vet vilka åtgärder som behövs för att grunda ett företag och var de kan skaffa tilläggsinformation• värdesätter sitt yrkeskunnande och kan föra fram det• bedömer sina egenskaper och sina färdigheter och resurser för att verka som företagare

<p>Examinanden förstår och kan bedöma olika företags verksamhet från sin egen synvinkel som eventuell blivande företagare och betraktar kundinriktning, kvalitet, marknadsföring och kostnadsmedvetenhet som viktiga konkurrensmedel i sitt företag.</p> <p>Examinanden utvärderar på ett övergripande sätt sina förutsättningar att verka som företagare.</p>	<p>Tillämpning av företagsverksamhetens grundbegrepp</p> <ul style="list-style-type: none"> • planerar eller känner till ett företags verksamhet och mål (t.ex. bakgrund, företagsform, organisation, affärsidé, verksamhetsidé, finansieringsform, kostnadsstruktur, budget) • identifierar företagets olika kundsegment • identifierar företagets serviceprocess och olika marknadsföringsmetoder • inser vad företagets pålitlighet betyder för utvecklingen av en kundrelation • kan bedöma företagets faktiska konkurrensmedel nu och i framtiden (t.ex. pris, kvalitet, yrkeskunnande, service, pålitlighet) • känner till nyckeltal som används i branschen • vet vad lönsam verksamhet innebär och bidrar till företagets lönsamhet • kan vid behov skaffa sig kunskap och expertservice som behövs vid företagsstarten och i olika skeden av verksamheten <p>Utvärdering av det egna arbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan bedöma sitt eget arbete som eventuell företagare från kundens synvinkel • kan dra nytta av sina erfarenheter med tanke på företagandet
--	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala i examensdelen Företagsamhet inom hotell- och restaurangbranschen är företaganda och insikt om vad företagsverksamhet innebär. Examinanden skall förmedla en bild av sig själv som en eventuell företagare och förstå företagets eller organisationens verksamhet ur företagsverksamhetens synvinkel. Det centrala vid bedömningen av hur kraven på yrkesskicklighet uppfylls är examinandens förmåga att bedöma sina egna färdigheter som företagare, varvid samtal med sakkunniga i företagsamhet kan användas som bedömningsmetod. Yrkesprovets omfattning och längd bestäms på basis av examinandens personliga plan för yrkesprov.

Beskrivning av servitörsyrket

En servitör sköter självständigt och på eget initiativ försäljnings- och betjäningssuppgifter i restauranger som verkar enligt olika affärsidéer. Servitören arbetar i varierande verksamhetsmiljöer kundinriktat och i enlighet med situationens krav och företagets servicekultur. Servitören ser till att kunderna trivs under hela serviceprocessen och bär ansvar för kundbetjäningens kvalitet som en del av företagets service. Han går självmant och flexibelt över från ett arbetsmoment eller arbetsställe till ett annat när det behövs. Servitören agerar flexibelt också vid betjäning av kunder med annat språk och från andra kulturer och klarar av servicesituationer på finska eller svenska och dessutom på ett främmande språk.

Servitören ställer kundservice- och arbetslokalerna i ordning och ser till att de hålls prydliga och trivsamma. Servitören känner till de produkter och tjänster som företaget säljer och kan skaffa tilläggsinformation om dem. Han presenterar och säljer aktivt produkterna och tjänsterna och tar hänsyn till kundernas varierande behov. Han kan tillreda och lägga upp maträtter som är enkla att tillreda. Servitören säljer och serverar lämpliga maträtter och drycker för olika situationer och beaktar deras lämplighet också för kunder som behöver specialdiet. Han blandar och serverar de vanligaste slagen av drinkar. Servitören använder i sitt arbete ändamålsenliga arbetsmetoder, apparater, maskiner och hjälpmedel som lämpar sig för serviceverksamhet och motsvarar affärsidén.

Servitören följer branschens lagstiftning i sitt arbete. Han arbetar ekonomiskt och effektivt och förstår betydelsen av det egna handlandet för företagets lönsamhet och verksamhetens kontinuitet. Servitören vet vilka faktorer som inverkar på kundsäkerheten, produktansvaret och miljön och handlar i enlighet därmed. Servitören kan utvärdera sin egen verksamhet. Han ger och tar emot respons och korrigerar och utvecklar sin verksamhet utifrån erhållen respons. Han arbetar i såväl stora som små företag som medlem av en arbetsgrupp, men allt oftare ensam på kvällarna och nätterna. Arbetet är skiftarbete. Av en servitör krävs också god samarbetsförmåga och villighet att vara aktiv som medlem av en arbetsgrupp.

Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.

Utbildningsstyrelsen/försäljning
Pb 380 (Hagnäsgatan 2)
00531 Helsingfors
tfn: (09) 774 774 50
fax (09) 774 774 75
myynti@oph.fi
www.oph.fi/svenska/bokhandel