

Tutkinnon osa ja laajuus	Osaamisala	Pvm ja tekijät
Annosruokien ja juomien tarjoilu, 40 osp	Pakollinen tutkinnon osa <i>asiakaspalvelun osaamisalalla</i>	
<b>Ammattitaitovaatimukset (<a href="https://eperusteet.opintopolku.fi">https://eperusteet.opintopolku.fi</a>)</b>		
Opiskelija osaa <ul style="list-style-type: none"><li>• hyödyntää asiakastuntemusta ja kauden raaka-aineita</li><li>• valmistautua työvuoroon ja ennakoida työtehtäviä</li><li>• esitellä, myydä ja tarjoilla ruokia ja juomia yksittäisille asiakkaille ja ryhmille</li><li>• toimia anniskelutehtävissä</li><li>• huolehtia koko asiakaspalveluprosessista</li><li>• hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa</li><li>• tehdä työvuoron tilityksen sekä ennakoida ja valmistella seuraavaa työvuoroa</li><li>• arvioida omaa osaamistaan ja toimintaansa työyhteisön jäsenenä.</li></ul>		
<b>Tutkinnon osan osaamisen hankkiminen (= tutkinnon osan toteutustavat)</b>		
Koko tutkinnon osan osaaminen hankitaan seuraavien <b>osaamiskokonaisuuksien</b> kautta:  <b>A) Työelämävalmiudet ravintola- ja cateringalalla</b>  Opiskelija <ul style="list-style-type: none"><li>○ tuntee työelämän pelisäännöt ja työskentelee työryhmän jäsenenä</li><li>○ suunnittelee ja vaiheistaa päivittäisiä työtehtäviä</li><li>○ toimii ergonomisesti ja tuntee työturvallisuuden</li><li>○ toimii astiahuollossa ja ottaa huomioon puhtaanapidon merkityksen työssään</li><li>○ työskentelee omavalvonnan periaatteiden mukaisesti ja hallitsee elintarvikehygienian perusteet</li><li>○ toimii kestävästä kehityksestä mukaisesti</li><li>○ huomioi työssään asiakkaan tarpeet, kuten erityisruokavaliot</li><li>○ arvioi omaa osaamistaan</li><li>○ toimii sosiaalisessa mediassa yrityksen toimintatavan mukaisesti</li><li>○ varmistaa asiakastyytyvyyden</li><li>○ hallitsee työvuoroon vaihtoon liittyvät tehtävät</li></ul>		

## **B) Juomien tarjoilu ruokaravintolassa**

### Opiskelija

- o hallitsee voimassa olevan anniskelulainsäädännön
- o tietää alkoholilain mukaisen omavalvonnan vaatimukset toiminnalle
- o tuntee alkoholit ja niiden tarjoilutavat
- o varustaa ja siistii juomien tarjoiluun liittyvät työtilat
- o esittelee, myy ja tarjoilee juomia
- o esittelee ruokiin sopivia juomia ja kertoo asiakkaalle tuotteiden alkuperästä
- o tietää juomien tarjoilulämpötilat, -tavat ja -välineet

## **C) Annosruokien tarjoilu ruokaravintolassa**

### Opiskelija

- o tuntee gastronomisen sanaston ja käyttää sitä asiakaspalvelussa
- o hallitsee tarjoilutekniset taidot
- o huomioi toiminnassaan kannattavuuden
- o työskentelee ruokaravintolassa ja palvelee asiakkaita

**Osaamisen hankkimisen tavat tarkentuvat opiskelijan HOKS:ssa**

## **Tutkinnon osan oppimisympäristöt**

### **Tutkinnon osan osaaminen voidaan hankkia:**

- työelämässä (koulutus sopimus, oppisopimus)
- osallistumalla oppilaitoksen eri oppimisympäristöissä tarjoamiin opetus- ja ohjaustilanteisiin
- osallistumalla oppilaitoksen eri projekteihin
- harrastustoiminnan parissa
- muiden alojen opiskelun kautta
- itsenäisen opiskelun kautta.

**Oppimisympäristöt tarkentuvat opiskelijan HOKS:ssa**

## **Tutkinnon osan osaamisen osoittaminen (= kuvaus tutkinnon osan osaamisen osoittamistavasta)**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla asiakaspalvelu- ja anniskelutehtävissä ruokaravintolassa, jossa hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, esittelee, myy, ottaa tilauksia ja tarjoilee asiakkaiden tilaamia ruoka-annoksia ja juomia, toimii alkoholin anniskelutehtävissä, rekisteröi ja tilittää myynnin sekä laskuttaa asiakkaita. Anniskeluosaamisen ammattitaitovaatimuksista ei voida poiketa eikä anniskeluosaamisen arviointia voida mukauttaa. Hygieniaosaamisen arviointia ei voida mukauttaa. Opiskelija osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin mukaisesti. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

**Työtehtävät tarkentuvat opiskelijan HOKS:ssa.**

