

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖJEN TOTEUTTAMIS- JA ARVIOINTISUUNNITELMA ARVIOINTITOIMIKUNTAAN:				
TUTKINTO: Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto		AMMATTOPISTO(T): Haapaveden ammattiopisto, Nivalan ammattiopisto, Oulaisten ammattiopisto		
OSAAMISALA: Asiakaspalvelun osaamisala, tarjoilija Hotellipalvelun osaamisala, vastaanottovirkailija Kokin osaamisala, kokki				
Tutkinnon osan-/ osien nimi, jota ao- näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelmat koskevat: Kokouspvm:13.4.2015				
	1.vuosi	2. vuosi	3. vuosi	Arvioija
Pakollinen tutkinnon osa • Majoitus- ja ravitsemuspalveluissa toimiminen, 30 osp	T/ O			YHD/OP
Pakollinen tutkinnon osa, Asiakaspalvelun osaamisala, tarjoilija • Asiakaspalvelu ja myynti, 25 osp		T/ O		YHD/ OP
Pakollinen tutkinnon osa, Asiakaspalvelun osaamisala, tarjoilija • Annosruokien ja juomien tarjoilu, 35 osp			T/O	YHD/OP
Pakollinen tutkinnon osa, Hotellipalvelun osaamisalan, vastaanottovirkailija • Asiakaspalvelu ja myynti, 25 osp		T/ O		YHD /OP
Pakollinen tutkinnon osa, Hotellipalvelun osaamisalan, vastaanottovirkailija • Vastaanoton asiakaspalvelu, 35 osp			T	YHD
Pakollinen tutkinnon osa, Kokin osaamisalan, kokki • Lounasruokien valmistus, 40 osp		T/O		YHD
Pakollinen tutkinnon osa, Kokin osaamisalan, kokki • Annosruokien valmistus, 20 osp			T/O	YHD/OP
Valinnaiset tutkinnon osat • À la carte – ruoanvalmistus, 20 osp			T/O	YHD/OP
• À la carte – tarjoilu, 20 osp			T	YHD
• Juomien myynti ja tarjoilu, 20 osp			T	YHD
• Kahvilapalvelut, 15 osp,			T / O	YHD/OP
• Pikaruokapalvelut, 15 osp			T/O	YHD/OP
• Suurkeittiön ruokatuotanto, 20 osp			T / O	YHD

• Tilaus- ja juhlaruokien valmistus, 20 osp			T/O	YHD/OP
• Tilaus- ja juhlatarjoilu, 20 osp			T/O	YHD
Kokouspvm:				

Ammattiopiston yhteystiedot: Nivalan ammattiopisto,

OPS-vastaavan yhteystiedot: Marja-Leena Määttä, marjaleena.maatta@jedu.fi puh. 040 142 8676

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **Majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen 30 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus- tai ravitsemisalalan yrityksen tai toimipaikan yksittäisissä työtehtävissä työryhmän jäsenenä. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita, valmistaa tai valmistelee tuotteita tai palveluita, palvelee asiakkaita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Ruoanvalmistus-, asiakaspalvelu- ja puhtaanapitotehtävissä toimiminen työryhmän jäsenenä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutus, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltuihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	noudattaa työaikoja	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjattuna	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä omatoimisesti toimintaohjeen mukaisesti
	kunnostaa toisen apuna asiakas- ja työtiloja sovitulla tavalla ja/tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön	kunnostaa ohjeen mukaan asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön	kunnostaa itsenäisesti ohjeen mukaan asiakas- ja työtiloja ja/tai majoitusliikkeen huoneita asiakkaiden käyttöön
Asiakaspalvelussa ja ruoanvalmistuksessa toimiminen	toimii tavanomaisissa palvelutilanteissa ja uskaltaa kommunikoida asiakkaiden kanssa	toimii ystävällisesti palvelutilanteissa	toimii asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti erilaisissa palvelutilanteissa
	osallistuu opastettuna esivalmistustöihin ja aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä	osallistuu ohjeiden mukaan esivalmistustöihin aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä	osallistuu omatoimisesti esivalmistustöihin aamiais- tai lounasruokien valmistamiseen ja välttää hävikin syntymistä
	toimii toisen apuna tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä	toimii ohjeen mukaan tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä	toimii omatoimisesti toimintaohjeen mukaan tuotteiden esille laittoon, tarjoiluun, asiakaspalveluun, myyntiin ja rahastukseen liittyvissä tehtävissä
Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta	pitää huolen toisen apuna myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä	pitää huolen ohjeiden mukaan myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä	pitää huolen omatoimisesti ja vastuullisesti myytävien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
	toimii astiahuollon tehtävissä ja siistii astiahuollon tilat	toimii astiahuollon eri vaiheissa sekä siistii astiahuollon tilat	toimii astiahuollon eri vaiheissa omatoimisesti ja ripeästi sekä ylläpitää siisteyttä ja järjestystä työskentelyn aikana
	lajittelee jätteet ohjeen mukaan	lajittelee jätteet omatoimisesti	lajittelee jätteet omatoimisesti ja huolellisesti
	siistii ja järjestää toisen apuna työ- ja asiakastiloja.	siistii ja järjestää työ- ja asiakastilat ohjeen mukaan.	siistii ja järjestää omatoimisesti työ- ja asiakastiloja sekä pitää ne siistinä ja järjestyksessä työskentelyn aikana.

2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Aamiais- tai lounasruokien valmistaminen ja asiakaspalvelussa toimiminen	valmistaa toisen apuna erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa myyntilinjastoa	valmistaa ohjeen mukaan erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa myyntilinjaston	valmistaa itsenäisesti ohjeen mukaan erilaisista raaka-aineista aamiais- tai lounasruokia soveltuvia ruoanvalmistusmenetelmiä käyttäen tai kunnostaa itsenäisesti toimintaohjeen mukaan myyntilinjaston
	palvelee asiakkaita ohjattuna	palvelee asiakkaita ohjeen mukaan	palvelee asiakkaita itsenäisesti
Työvälineiden ja menetelmien käyttö	käyttää käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti	käyttää käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti	käyttää omatoimisesti käyttöohjeen mukaan työtehtävissä tarvittavia työvälineitä, koneita ja laitteita, tarvittavia suojaimia sekä menetelmiä turvallisesti, huolellisesti ja taloudellisesti
		ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle	huolehtii koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnosta ja ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle
Asiakas- ja työtilojen sekä koneiden ja laitteiden puhdistaminen	puhdistaa opastettuna koneita ja laitteita	puhdistaa puhdistusohjeiden mukaan koneita ja laitteita	puhdistaa omatoimisesti puhdistusohjeiden mukaan koneita ja laitteita
	kokoaa, purkaa ja puhdistaa opastettuna astianpesukoneen	kokoaa, purkaa ja puhdistaa astianpesukoneen ohjeen mukaan	kokoaa, purkaa ja puhdistaa astianpesukoneen itsenäisesti
	puhdistaa majoitustiloja tai muita tiloja opastettuna käyttäen asianmukaista työjärjestystä, puhdistusaineita ja menetelmiä	puhdistaa majoitustiloja tai muita tiloja ohjeen mukaan käyttäen asianmukaista työjärjestystä, puhdistusaineita ja menetelmiä	puhdistaa majoitustiloja tai muita tiloja itsenäisesti käyttäen asianmukaista työjärjestystä, puhdistusaineita ja menetelmiä
Myyntin rekisteröiminen	käyttää myynnin rekisteröinnissä tutussa työtilanteessa kassaa tai kassajärjestelmää opastettuna.	käyttää myynnin rekisteröinnissä kassaa tai kassajärjestelmää ohjeen mukaan.	käyttää myynnin rekisteröinnissä luontevasti ja itsenäisesti kassaa tai kassajärjestelmää.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Toimialan tunteminen	on perehtynyt paikkakunnan majoitus- ja ravitsemisalalan toimipaikkoihin siten, että osaa nimetä majoitusyrityksiä, ravintoloita ja erilaisia toimipaikkoja	on perehtynyt alueen majoitus- ja ravitsemisalalan toimipaikkoihin siten, että nimeää majoitusyrityksiä, ravintoloita ja erilaisia toimipaikkoja esittelee niiden tuotteita ja palveluita	on perehtynyt valtakunnallisiin ja alueellisiin majoitus- ja ravitsemisalalan toimipaikkoihin, niiden tuotteisiin ja palveluihin siten, että pystyy vertailemaan niitä
Raaka-aineiden tunteminen	tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä tavallisimpia raaka-aineita tai tuotteita ja arvioi opastettuna niiden laatua ennen käyttöä ja käytön aikana	tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä raaka-aineita tai tuotteita ja arvioi niiden laatua aistinvaraisesti	tunnistaa työtehtäviinsä liittyviä raaka-aineita tai tuotteita, arvioi niiden laatua aistinvaraisesti sekä ilmoittaa oma-aloitteisesti laadun poikkeamista
	on perehtynyt erityisruokavalioiden (laktoositon, maidoton, keliakia) siten, että pystyy opastettuna luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille	on perehtynyt erityisruokavalioiden siten, että pystyy ohjeen mukaan luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille	on perehtynyt erityisruokavalioiden siten, että pystyy luotettavasti kertomaan asiakkaille, mitkä toimipaikan tuotteet sopivat heille
Toimiminen työssä ja työyhteisössä	on perehtynyt opastettuna työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.	on perehtynyt ohjeen mukaan työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.	on perehtynyt omatoimisesti työtään koskeviin työyhteisön sääntöihin ja toimintatapoihin ja toimii niiden mukaan.

4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	tarvitsee opastusta arvioidessaan omien työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta	arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta	arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja perustelee arviointiaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvitessaan apua muilta	toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä	toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työyhteisön ja ryhmän jäsenenä
	hakee työhönsä tukea muilta työyhteisön jäseniltä	toimii työssään luontevasti vuorovaikutuksessa työyhteisön jäsenien kanssa	toimii työssään aktiivisena työyhteisön jäsenenä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa annettuja ohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa	noudattaa annettuja ohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa	noudattaa vastuullisesti annettuja turvallisuusohjeita eikä aiheuta toiminnallaan vaaraa
	ylläpitää ohjattuna toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään
	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
Ammattietiikka	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon asiakas- ja hotellipalvelun osaamisalan **Asiakaspalvelu ja myynti 25 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla majoitus-, ravitsemis- tai cateringalan asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, myy ja tarjoilee toimipaikan tai yrityksen tuotteita ja palveluja, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita sekä toimii alkoholin anniskelutehtävissä. Hän osallistuu tarvittaessa asiakkaiden majoittamiseen. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä toimiminen työryhmän jäsenenä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa tehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa tarkoituksenmukaisesti työvuoronsa tehtäviä
	toimii aikataulun mukaan, mutta tarvitsee välillä apua	toimii aikataulun mukaan	toimii työssään tehokkaasti ja aikataulun mukaan
Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja varausten mukaisesti	kunnostaa ja varustaa itsenäisesti asiakas- ja työtiloja ohjeiden, varausten ja tilanteiden mukaisesti
Asiakaspalvelussa ja myynnissä toimiminen	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti toimipaikassaan työryhmän jäsenenä, mutta tarvitsee välillä ohjausta	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä kohteliaasti toimipaikassaan ohjeen mukaan	huomioi asiakkaiden saapumisen ja palvelee heitä toimipaikassaan kohteliaasti ja omaaloitteisesti
	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta	hoitaa ruokatarjoilua noutopöydästä tai linjastosta
	myy ja tarjoilee toimipaikan palveluja ja tuotteita	myy ja tarjoilee toimipaikan palveluja ja tuotteita sujuvasti	myy ja tarjoilee sujuvasti ja itsenäisesti toimipaikan palveluja ja tuotteita
	pitää huolen myytävien tai tarjottavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä	pitää huolen myytävien tai tarjottavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä oma-toimisesti	pitää huolen itsenäisesti ja vastuullisesti myytävien tai tarjottavien tuotteiden laadusta ja riittävydestä
	osallistuu tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen toisen apuna	hoitaa tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen ohjeen mukaan	hoitaa tarvittaessa majoitusliikkeen asiakkaiden majoittamiseen osittain itsenäisesti
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ja lajittelee jätteet omatoimisesti	siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja muun toiminnan lomassa ja lajittelee jätteet huolellisesti
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakasta.	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille.	hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Linjaston tai noutopöydän kunnostaminen	laittaa esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä ohjeen mukaan	laittaa esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä	laittaa itsenäisesti esille linjaston tai noutopöydän välineistön ja täydentää sitä omatoimisesti
	laittaa esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia	laittaa esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia	laittaa itsenäisesti esille linjaston tai noutopöydän ruokia ja juomia
Juomien tarjoilu	käyttää opastettuna tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää itsenäisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä

Varausten mukainen toiminta	toimii tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti toisen apuna	toimii tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti	toimii joustavasti tilausmääräyksen tai varausten mukaisesti
Myyntin rekisteröiminen ja laskuttaminen	käyttää ohjattuna kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla.	käyttää kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla ohjeen mukaan.	käyttää huolellisesti kassaa tai kassajärjestelmää, rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita tavanomaisilla maksutavoilla itsenäisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee opastettuna keskeisiä tuotteita ja palveluja	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee keskeisiä tuotteita ja palveluja	on perehtynyt oman työpaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen siten, että esittelee keskeisiä tuotteita ja palvelut sekä yhteistyökumppaneita
	toimii opastettuna laatuvaatimuksien mukaisesti	on perehtynyt ohjeen mukaan työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti	on perehtynyt työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii niiden mukaisesti
	on tietoinen keskeisten tuotteiden hinnoitteluperiaatteista ja laskuttaa asiakkaita opastettuna	tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja laskuttaa asiakkaita ohjeen mukaan	tietää tuotteiden hinnoitteluperiaatteet ja laskuttaa asiakkaita itsenäisesti
Tuote- ja ravitsemustuntemus	on perehtynyt erityisruokavaliioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuuksiin siten, että kertoo opastettuna luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille	on perehtynyt erityisruokavaliioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuuksiin siten, että kertoo ohjeen mukaan luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille	on perehtynyt erityisruokavaliioihin ja tuotevalikoimiin kuuluviin ruoka- ja juomatuuksiin siten, että kertoo luotettavasti tarjolla olevien ruokien soveltuvuudesta erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille
	kertoo ohjeen mukaan tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä	kertoo tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä	kertoo sujuvasti ja luontevasti tuotteiden sisältämien raaka-aineiden ja juomien alkuperästä
	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavaliion periaatteisiin siten, että kertoo opastettuna myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavaliion periaatteisiin siten, että kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen ja ruokavaliion periaatteisiin siten, että kertoo myytävien tuotteiden ravitsemuksesta ja terveellisyydestä sekä suosittelee asiakkaalle sopivia tuotteita
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieralla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	työskentelee työryhmän jäsenenä	työskentelee työryhmän jäsenenä	työskentelee itsenäisenä työryhmän jäsenenä
	tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti ja ottaa työssään huomioon seuraavan työvuoron	toimii vastuullisesti, auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvuoron
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	toimii työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti	toimii työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti	toimii itsenäisesti työtehtävissä työturvallisten ja ergonomisten työtapojen mukaisesti ja kehittää toimintansa turvallisuutta
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa vastuullisesti yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon asiakaspalvelun osaamisalan **Annosruokien ja juomien tarjoilu 35 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla asiakaspalvelutehtävissä ruokaravintolassa, henkilöstöravintolassa tai suurkeittiön edustusasiakkaille yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, esittelee, myy ja tarjoilee annos- ja tilausruokia ja juomia, toimii alkoholin anniskelutehtävissä, rekisteröi ja tiliittää myynnin sekä laskuttaa asiakkaita. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Annosruokien ja juomien tarjoilutehtävissä toimiminen työryhmän jäsenenä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITTEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti ja tarkoituksenmukaisesti
Asiakkaiden palveleminen	kunnostaa, siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	kunnostaa asiakas- ja työtiloja pitää yllä siisteyttä koko työskentelyn ajan	kunnostaa omatoimisesti asiakas- ja työtiloja varausten ja tilanteiden mukaisesti sekä pitää yllä siisteyttä ja järjestystä koko työskentelyn ajan
	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti yrityksen palvelumallin mukaisesti	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti yrityksen palvelumallin mukaisesti	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti yrityksen palvelumallin mukaisesti ja tilanteen mukaan
	esittelee, myy ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille	esittelee, myy ja tarjoilee annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille huomioiden heidän tarpeensa	esittelee, myy ja tarjoilee asiantuntevasti annosruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille huomioiden heidän tarpeensa
	noudattaa työjärjestystä ja aikataulua ohjeen mukaan	noudattaa työjärjestystä ja ajoitusta omatoimisesti	noudattaa työjärjestystä ja ajoitusta sujuvasti asiakkaiden tilausten ja tarpeiden mukaisesti
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista opastettuna ja kiittää asiakasta sekä toivottaa tervetulleeksi uudelleen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ohjeen mukaan, kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille	hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille
Vuoronvaihtoon valmistautuminen	tekee ohjattuna vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	tekee ohjeen mukaan vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	tekee pääosin itsenäisesti vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti
Oman toiminnan arviointi	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.	arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.

2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruokien ja juomien tarjoilutapojen ja -tekniikoiden käyttö	on perehtynyt myytäviin tuotteisiin, suosituslistaan, tilausmääräyksiin ja käyttää sopivia tarjoilutapoja	on perehtynyt myytäviin tuotteisiin, suosituslistaan, tilausmääräyksiin ja tarjoilutapoihin	on perehtynyt omatoimisesti myytäviin tuotteisiin, suosituslistaan, tilausmääräyksiin ja tarjoilutapoihin
	kattaa asiakaspöydät toimipaikan ohjeen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti	kattaa asiakaspöydät toimipaikan ohjeen ja tilanteen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti ja huolellisesti	kattaa itsenäisesti asiakaspöydät toimipaikan ohjeen ja tilanteen mukaisesti ja käsittelee astioita ja aterimia hygieenisesti ja huolellisesti
	käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä	käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä omatoimisesti	käyttää tarjoilussa ruokalajeihin, juomiin ja tarjoilutapaan soveltuvia välineitä sujuvasti
	tarjoilee lautasannoksia tai toimii ohjattuna vatitarjoilussa	tarjoilee lautasannoksia tai toimii vatitarjoilussa	tarjoilee lautasannoksia tai toimii vatitarjoilussa yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa tilanteen mukaan
	käyttää ohjeistettuna tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä	käyttää itsenäisesti tarjoilussa juomavalikoiman mukaisia tarjoilulämpötiloja, -tapoja ja -välineitä
	käyttää tarjotinta	käyttää tarjotinta tarvittavissa tilanteissa omatoimisesti	käyttää tarjotinta tarvittavissa tilanteissa luontevasti ja sujuvasti
Myynnin rekisteröiminen ja tilityksen tekeminen	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita joutuisasti	rekisteröi itsenäisesti myyntiä ja laskuttaa asiakkaita nopeasti vaihtelevissa työtilanteissa
	tilittää ohjattuna myynnin.	tilittää ohjeen mukaan myynnin.	tilittää itsenäisesti myynnin.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruokien ja juomien esitteleminen	on perehtynyt myytäviin ruoka- ja juomatuotteisiin sekä suosituksiin siten, että esittelee asiakkaille ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo tuotteiden alkuperästä	on perehtynyt myytäviin ruoka- ja juomatuotteisiin sekä suosituksiin siten, että esittelee asiakkaille sujuvasti ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo tuotteiden alkuperästä	on perehtynyt myytäviin ruoka- ja juomatuotteisiin sekä suosituksiin siten, että esittelee aktiivisesti asiakkaille ruokailutilanteeseen ja ruokiin sopivia juomia sekä kertoo luontevasti tuotteiden alkuperästä
	on perehtynyt ohjeen mukaan gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille	on perehtynyt gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee ruokalistan termejä asiakkaille	on perehtynyt gastronomiseen perussanastoon siten, että tulkitsee sujuvasti ruokalistan termejä asiakkaille
	kertoo asiakkaille ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioida noudattaville asiakkaille	kertoo asiakkaille luontevasti ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavalioida noudattaville asiakkaille	suosittelee tavallisimpia erityisruokavalioida noudattaville asiakkaille sopivia vaihtoehtoja ja yhdistelee ruoka- ja juomatuotteita ateriakokonaisuuksiksi

Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Ruoka- ja tapakulttuurien tuntemus	noudattaa tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria	noudattaa tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria	noudattaa tilaisuuden luonteeseen liittyvää ruoka- ja tapakulttuuria
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaisesti
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Kustannustehokas ja tulokellinen toiminta	toimii opastettuna ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii ohjeiden mukaan ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii oma-aloitteisesti ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi
	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuna kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti ja tuottavasti
Kestävän kehityksen mukainen toiminta	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään ja ottaa vastaan palautetta	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti
	tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa	toimii uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti ohjeen mukaan	työn muuttuessa osaa toimia itsenäisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan

Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen asiakaspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen asiakaspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen asiakaspalvelutehtävissä
	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä pyydettyäessä	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä	havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti
	tiedottaa ohjattuna muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	tiedottaa ohjeiden mukaan muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	edesauttaa omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla yhteistyössä toisten työntekijöiden kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta
	ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää omatoimisesti toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään
	noudattaa turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa vastuullisesti turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita, tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa
Ammattietiikka	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan
	huolehtii ohjattuna asiakaskohtaisten tarpeiden ja rajoitteiden toteuttamisesta omassa työssään	huolehtii ohjeen mukaan asiakaskohtaisten tarpeiden ja rajoitteiden toteuttamisesta omassa työssään	huolehtii itsenäisesti asiakaskohtaisten tarpeiden ja rajoitteiden toteuttamisesta omassa työssään
	noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolo-velvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon hotellipalvelun osaamisalan **Vastaanoton asiakaspalvelu 35 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelun työtehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän tilaa, varaa ja myy tuotteita ja palveluja, vastaanottaa ja laskuttaa asiakkaita käyttäen varausjärjestelmää ja maksupäätejärjestelmää. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Majoitusliikkeen vastaanoton asiakaspalvelutehtävissä toimiminen

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan työpaikalla

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- () Alan opettaja(t)
- () Työelämän edustajat
- (x) em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutus, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE		ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3	
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja			
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu	
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti	
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti ja tarkoituksenmukaisesti	
Vastaanoton asiakaspalvelussa toimiminen	tilaa, varaa ja myy asiakkaille palveluja tai tekee muita vastaanoton asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä ohjattuna	tilaa, varaa ja myy asiakkaille palveluja tai tekee muita vastaanoton asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä ohjeen mukaan	tilaa, varaa ja myy itsenäisesti asiakkaille palveluja tai tekee muita vastaanoton asiakaspalveluun liittyviä tehtäviä	
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää itsenäisesti asiakas- ja työtiloja ja pitää siisteyttä yllä koko työskentelyn ajan	
	kunnostaa tarvittaessa ohjeen mukaan huoneita asiakkaita varten	kunnostaa tarvittaessa huoneita asiakkaita varten	kunnostaa tarvittaessa itsenäisesti huoneita asiakkaita varten	
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista opastettuna ja kiittää asiakasta sekä toivottaa tervetulleeksi uudelleen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ohjeen mukaan, kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille	hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta ja toivottaa tervetulleeksi uudelleen sekä välittää palautteen esimiehille	
Vuoronvaihtoon valmistautuminen	tekee ohjattuna majoitusliikkeen vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	tekee ohjeen mukaan majoitusliikkeen vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	tekee pääosin itsenäisesti majoitusliikkeen vuoronvaihdon tehtävät yrityksen toimintatavan mukaisesti	
Oman toiminnan arviointi	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksia toimia ammattialalla.	arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.	
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3	
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja			
Majoitusliikkeen tieto- ja varausjärjestelmän käyttö	käyttää ohjattuna tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa	käyttää ohjeen mukaan tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa	käyttää työyhteisönsä tieto- ja varausjärjestelmää sekä tarvittavia viestintävälineitä huoneiden myynnissä ja asiakaspalvelussa	

	perehtyy ohjeen mukaan varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan	perehtyy omatoimisesti varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan	perehtyy itsenäisesti ja huolellisesti varaustilanteeseen, huonetilanteeseen ja saapuvien sekä lähtevien asiakkaiden listaan
Huonevarausten kirjaaminen	ottaa vastaan huonevarauksia ja kirjaa ne ohjattuna järjestelmään	ottaa vastaan huonevarauksia ja kirjaa varaukset ohjeen mukaan hotellijärjestelmään	ottaa vastaan huonevarauksia ja kirjaa huolellisesti varaukset sekä niihin tulevat muutokset ja peruutukset hotellijärjestelmään
Asiakkaiden vastaanottaminen	vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa ohjeen mukaan yksittäisen asiakkaan varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan saapuneeksi	vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti, tarkistaa yksittäisen asiakkaan tai ryhmän varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan tai asiakkaat saapuneeksi	vastaanottaa asiakkaat ystävällisesti ja tarkistaa itsenäisesti yksittäisen asiakkaan tai ryhmän varauksen, avaa hotellilaskun ja kirjaa asiakkaan tai asiakkaat saapuneeksi
Maksupäätäjärjestelmän käyttäminen	tekee ohjattuna lähtöselvityksen ja laskuttaa yksittäisen asiakkaan	hoitaa ohjeen mukaan ja valmistautuneena tavallisimpien asiakkaiden lähtöselvityksen ja laskuttaa asiakkaita	hoitaa valmistautuneena erilaisten asiakkaiden lähtöselvityksiä itsenäisesti ja laskuttaa asiakkaita sekä varmistaa asiakassuhteen jatkuvuuden
	käyttää opastettuna yrityksen hotelli- ja maksupäätäjärjestelmää	käyttää ohjeen mukaan yrityksen hotelli- ja maksupäätäjärjestelmää tavallisimmissa toiminnoissa, mutta tarvitsee välillä opastusta	käyttää itsenäisesti yrityksen hotelli- ja maksupäätäjärjestelmää tavallisimmissa toiminnoissa
	selviytyy käteisen ja luotollisten maksuvälineiden käsittelystä.	hallitsee käteisen ja luotollisten maksuvälineiden käsittelyn ja varmistustoimenpiteet.	hallitsee käteisen ja luotollisten maksuvälineiden huolellisen käsittelyn ja varmistustoimenpiteet sekä tarkistaa hotelliasiakkaan laskun oikeellisuuden.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii opastettuna ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii ohjeiden mukaan ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii oma-aloitteisesti ja ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävästi
	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuna kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti ja tuottavasti
Tuotteiden ja palvelujen esitleminen	esittelee ohjeen mukaan majoitusliikkeen huoneita ja yleisimpiä ravintolan tuotteita	esittelee kysyttäessä majoitusliikkeen erilaisia huoneita, varustusta, ravintolan ruoka- ja juomatuotteita sekä muita lisäpalveluja	esittelee oma-aloitteisesti majoitusliikettä: huonetyyppejä, varustusta, ravintolan ruoka- ja juomatuotteita sekä muita lisäpalveluja
	on perehtynyt paikkakunnan tärkeimpiin matkailupalveluihin siten, että opastettuna pystyy esittelemään niitä	on perehtynyt paikkakunnan matkailupalveluihin siten, että pystyy esittelemään niitä ohjeen mukaan	on perehtynyt paikkakunnan matkailupalveluihin siten, että esittelee niitä itsenäisesti
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä

Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä
Kestävän kehityksen mukainen toiminta	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija tai tutkinnon suorittaja		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään ja ottaa vastaan palautetta	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti
	tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa	toimii uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti ohjeen mukaan	työn muuttuessa osaa toimia itsenäisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä	toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä majoitusliikkeen asiakaspalvelutehtävissä
	auttaa pyydettyä muiden työpisteiden tehtävissä	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä tarvittaessa	havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti
	tiedottaa opastettuna muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	tiedottaa ohjeiden mukaan muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	edeesauttaa omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja toimimalla yhteistyössä majoitusliikkeen muiden työntekijöiden kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta
	ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää omatoimisesti toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään
	noudattaa majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa vastuullisesti majoitusliikkeen turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita sekä tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä

	tuntee toimintaohjeet häätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet häätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet häätäensiaputilanteissa
Ammattietiikka	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan
	noudattaa vaitiovelvollisuus-ohjeita.	noudattaa vaitiovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiovelvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon kokon osaamisalan **Lounasruokien valmistus 40 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ravintolan- tai suurkeittiön ruoanvalmistus- ja asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän vastaanottaa ja käsittelee raaka-aineita ja muita tuotteita, valmistaa ja laittaa esille lounasruokia sekä toteuttaa omavalvontaa. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Lounasruokein valmistaminen ja asiakaspalvelutehtävissä toimiminen työryhmän jäsenenä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutus, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITTEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan ohjattuna	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien perusteella ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen, tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien perusteella omatoimisesti
	ajoittaa ja jaksottaa työtänsä työryhmän jäsenenä	ajoittaa ja jaksottaa työtänsä työryhmän jäsenenä ohjeiden mukaan ja pysyy aikataulussa	ajoittaa ja jaksottaa työtänsä ja työtehtäviensä järjestyksen itsenäisesti toimien työryhmän jäsenenä ja pysyen aikataulussa
Lounasruokien valmistaminen ja asiakaspalvelu	vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita tarvikkeita ohjeen mukaan	vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita tarvikkeita	vastaanottaa, varastoi ja käsittelee raaka-aineita ja muita tarvikkeita omatoimisesti
	valmistaa maukasta, ravitsevaa ja terveellistä lounasruokaa ohjeistettuna	valmistaa maukasta, ravitsevaa ja terveellistä lounasruokaa	valmistaa maukasta, ravitsevaa ja terveellistä lounasruokaa omatoimisesti toimipaikan ruokaohjeiden mukaan
	laittaa ohjeiden mukaan lounasruokia esille	laittaa lounasruokia esille ja huolehtii niiden riittäväydestä	laittaa lounasruokia esille omatoimisesti ja viimeistellysti sekä huolehtii niiden riittäväydestä
	kokoaa ohjeen mukaan ravitsemussuosituksen mukaisia malliannoksia	kokoaa ravitsemussuosituksen mukaisia malliannoksia	kokoaa itsenäisesti ravitsemussuosituksen mukaisia malliannoksia
	palvelee asiakkaita ystävällisesti yrityksen tai toimipaikan palvelumallin mukaisesti, mutta tarvitsee välillä opastusta	palvelee asiakkaita ystävällisesti yrityksen tai toimipaikan palvelumallin mukaisesti	palvelee asiakkaita ystävällisesti ja asiakaslähtöisesti yrityksen tai toimipaikan palvelumallin mukaisesti
Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen	siistii ja järjestää työympäristön	siistii ja järjestää työympäristön omatoimisesti	siistii ja järjestää työympäristön huolellisesti muun toiminnan lomassa
	toimii astiahuollon tehtävissä ja lajittelee jätteet.	toimii omatoimisesti astiahuollon tehtävissä ja lajittelee jätteet.	toimii astiahuollon tehtävissä tarvittaessa muun työn lomassa ja lajittelee jätteet.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Raaka-aineiden käsitteleminen	tunnistaa toimipaikan tavallisia raaka-aineita ja arvioi niiden tuoreutta ja laatua aistinvaraisesti	tunnistaa toimipaikassa käytettäviä raaka-aineita ja arvioi niiden tuoreutta ja laatua aistinvaraisesti	tunnistaa toimipaikassa käytettävät raaka-aineet ja arvioi niiden tuoreuden ja laadun aistinvaraisesti sekä ilmoittaa poikkeamista
	valitsee, esikäsittelee ja käyttää lounasruokien	valitsee, esikäsittelee ja käyttää lounasruokien	valitsee itsenäisesti lounasruokien raaka-aineita

	raaka-aineita ohjeen mukaisesti hävikkiä välttämällä	raaka-aineita hävikkiä välttämällä	ja esikäsittelee ja valmistaa niistä maukkaita ruoka-annoksia hävikkiä välttämällä
Ruoanvalmistus- ja leivontavälineiden, laitteiden ja menetelmien käyttö	käyttää lounasruokien valmistuksessa ja leivonnassa tarvittavia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä sekä puhdistaa ne	käyttää omatoimisesti lounasruokien valmistuksessa ja leivonnassa tarvittavia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä sekä puhdistaa ne	käyttää sujuvasti ja itsenäisesti lounasruokien valmistuksessa ja leivonnassa tarvittavia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä sekä puhdistaa ne
	valmistaa lounasruokia ja leivonnaisia tavallisimmilla menetelmillä hyödyntäen perusreseptiikkaa tai reseptiohjelmaa	valmistaa lounasruokia ja leivonnaisia tavallisimmilla menetelmillä hyödyntäen perusreseptiikkaa tai reseptiohjelmaa	valmistaa itsenäisesti lounasruokia ja leivonnaisia tavallisimmilla menetelmillä hyödyntäen perusreseptiikkaa tai reseptiohjelmaa
	säilyttää ohjeen mukaan raaka-aineita sekä ruokia myös tarjoilun aikana oikeissa lämpötiloissa	säilyttää raaka-aineita sekä ruokia myös tarjoilun aikana oikeissa lämpötiloissa	säilyttää omatoimisesti raaka-aineita sekä ruokia myös tarjoilun aikana oikeissa lämpötiloissa
	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä.	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä.	käyttää turvallisesti ohjeiden mukaisia suojaimia, työvälineitä ja työmenetelmiä huolehtii koneiden, laitteiden ja työvälineiden kunnosta ja ilmoittaa viallisista työvälineistä esimiehelle.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1 Opiskelija	Hyvä H2	Kiitettävä K3
Liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukainen toiminta	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että pystyy esittelemään opastettuna sen keskeisiä tuotteita ja palveluja	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että pystyy esittelemään sen keskeisiä tuotteita ja palveluja	on perehtynyt oman työpaikan liikeideaan tai toiminta-ajatuksen siten, että pystyy esittelemään sen keskeiset tuotteet ja palvelut sekä yhteistyökumppaneita
Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta	toimii opastettuna laatuvaatimusten mukaisesti	perehtyy työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja toimii ohjeen mukaan	perehtyy työtään koskeviin laatuvaatimuksiin ja noudattaa niitä vastuullisesti
Raaka-aineiden ja ruokalajien tunteminen	on perehtynyt ruokalajeihin ja raaka-aineisiin siten, että pystyy kertomaan opastettuna yrityksen tai toimipaikan ruokalajeista ja raaka-aineista ja niiden alkuperästä	on perehtynyt ruokalajeihin sekä raaka-aineisiin siten, että pystyy kertomaan ohjeen mukaan yrityksen tai toimipaikan ruokalajeista ja raaka-aineista ja niiden alkuperästä	on perehtynyt ruokalajeihin sekä raaka-aineisiin siten, että pystyy kertomaan monipuolisesti yrityksen tai toimipaikan ruokalajeista ja raaka-aineista ja niiden alkuperästä
Ravitsemussuosittelujen noudattaminen	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen perusperiaatteisiin siten, että pystyy valmistamaan opastettuna maukasta, terveellistä ja ravitsevaa lounasruokaa	on perehtynyt terveellisen ravitsemuksen perusperiaatteisiin siten, että pystyy valmistamaan maukasta, terveellistä ja ravitsevaa lounasruokaa	on perehtynyt terveelliseen ravitsemukseen perusperiaatteisiin siten, että pystyy valmistamaan ruokaohjeen mukaan itsenäisesti maukasta, terveellistä ja ravitsevaa lounasruokaa
Eriyisruokavalioiden valmistaminen	on perehtynyt opastettuna kasvis- ja erityisruokavalioiden sekä tulkitsee tuoteselosteita siten, että pystyy valmistamaan toisen apuna tavallisimpia erityisruokavalioiden mukaisia lounasruokia	on perehtynyt kasvis- ja erityisruokavalioiden sekä tulkitsee tuoteselosteita siten, että pystyy valmistamaan ohjeen mukaan tavallisimpia erityisruokavalioiden mukaisia lounasruokia	on perehtynyt kasvis- ja erityisruokavalioiden sekä tulkitsee tuoteselosteita siten, että pystyy valmistamaan itsenäisesti tavallisimpia erityisruokavalioiden mukaisia lounasruokia
Ruokaohjeiden muuntaminen	suurentaa, pienentää ja muuntaa ruokaohjeita ohjeiden mukaan käyttäen alan reseptiohjelmaa	suurentaa, pienentää ja muuntaa ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmaa	tietää asiakasryhmäkohtaisen annoskoon sekä suurentaa, pienentää ja

			muuntaa ruokaohjeita itsenäisesti käyttäen alan reseptiohjelmia
Ruokalistan suunnittelu	on perehtynyt ruokalistan suunnittelun periaatteisiin siten, että pystyy esittelemään, millaisista ruokalajeista yrityksen tai toimipaikan lounaslista koostuu ja osallistuu tarvittaessa ruokalistan suunnitteluun ohjautusti.	tietää ruokalistan suunnittelun periaatteita ja suunnittelee tarvittaessa lounaan ruokalistan ohjeen mukaan.	tietää ruokalistan suunnittelun periaatteet ja suunnittelee tarvittaessa lounaan ruokalistan itsenäisesti.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	työskentelee työryhmän jäsenenä	työskentelee työryhmän jäsenenä	työskentelee itsenäisenä työryhmän jäsenenä
	tekee vastuullaan olevat tehtävät, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	tekee vastuullaan olevat työt huolellisesti	toimii vastuullisesti, tukee ja auttaa muita sekä ottaa työssään huomioon seuraavan työvaiheen ja työntekijän
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa vastuullisesti yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	toimii hyvien käyttäytymistapojen ja muuttuvien tilanteiden vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon kokin osaamisalan **Annosruokien valmistus 20 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ruokaravintolassa, henkilöstöravintolassa tai suurkeittiön edustusruoanvalmistuksessa yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille annosruokia, suunnittelee ja aikatauluttaa työtehtävänsä, noudattaa omavalvontasuunnitelmaa sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Annosruokien valmistaminen toimipaikan liikeidean mukaisesti

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- () Alan opettaja(t)
- () Työelämän edustajat
- () em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltäviin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee ja ajoittaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja ajoittaa työvuoronsa työtehtävät asiakasmäärien ja tilausmäärien mukaisesti	suunnittelee ja ajoittaa työvuoronsa työtehtävät asiakasmäärien ja tilausmäärien mukaisesti itsenäisesti
Annosruokien valmistaminen	esivalmistaa ja valmistaa annosruokia tarviten ajoittain ohjausta	esivalmistaa ja valmistaa annosruokia omatoimisesti ohjeiden mukaan	esivalmistaa ja valmistaa annosruokia itsenäisesti toimipaikan ruokaohjeiden mukaan
	laittaa annosruokia esille annoskokoja noudattaen	laittaa annosruokia esille annoskokoja noudattaen siististi ja viimeistellysti	laittaa annosruokia esille annoskokoja noudattaen tilaisuuden luonteen mukaan, viimeistellysti, tasalaatuisesti ja sovitun tarjoilutavan mukaan
Laadukas ja kestävä kehityksen mukainen toiminta	huolehtii työympäristön siisteystä ja järjestyksestä	huolehtii työympäristön siisteystä ja järjestyksestä	huolehtii työympäristön siisteystä ja järjestyksestä
	hoitaa astiahuollon tehtävät ja lajittelee jätteet	hoitaa astiahuollon tehtävät omatoimisesti ja lajittelee jätteet	hoitaa astiahuollon tehtävät muun työn lomassa ja lajittelee jätteet
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista opastettuna ja kiittää asiakasta	ottaa vastaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta ja välittää palautteen esimiehille	hankkii aktiivisesti palautetta palveluista tai tuotteista, kiittää asiakasta sekä välittää palautteen esimiehille
	työskentelee toimipaikan liikeidean ja toiminta-ajatuksen mukaisesti asiakaspalvelussa opastettuna	työskentelee toimipaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukaisesti asiakaspalvelussa	työskentelee sujuvasti toimipaikan liikeidean tai toiminta-ajatuksen mukaisesti asiakaspalvelussa
Vuoronvaihtoon tai seuraavaan työpäivään valmistautuminen	tekee ohjattuna vuoronvaihtoon tai seuraavaan työpäivään liittyviä tehtäviä työpaikan toimintatavan mukaisesti	tekee ohjeen mukaan vuoronvaihtoon tai seuraavaan työpäivään liittyvät tehtävät työpaikan toimintatavan mukaisesti	tekee pääosin itsenäisesti vuoronvaihtoon tai seuraavaan työpäivään liittyvät tehtävät työpaikan toimintatavan mukaisesti
Turvallinen ja vastuullinen toiminta	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön, jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden
			tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
Oman toiminnan arviointi	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja kehittämistarpeita.	arvioi oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.	arvioi oma-aloitteisesti oman toiminnan ja työn tekemisen vahvuuksia ja mahdollisuuksiaan toimia ammattialalla.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		

Raaka-aineiden käyttö	valitsee ja käyttää annos- ja tilausruokien raaka-aineita sekä arvioi niiden laatua	valitsee ja käyttää annos- ja tilausruokien raaka-aineita sekä arvioi niiden laatua omatoimisesti	valitsee ja käyttää itsenäisesti annos- ja tilausruokien raaka-aineita sekä arvioi niiden laatua
Ruoanvalmistusmenetelmien ja –välineiden käyttö	valmistaa eri menetelmillä erilaisille asiakasryhmille maukkaita, ravitsevia ja tasalaatuisia annosruokia	valmistaa eri menetelmillä erilaisille asiakasryhmille maukkaita, ravitsevia ja tasalaatuisia annosruokia annoskortin tai ohjeen mukaan	valmistaa itsenäisesti eri menetelmillä erilaisille asiakasryhmille maukkaita, ravitsevia ja tasalaatuisia annosruokia annoskortin tai ohjeen mukaan
	toimii ohjeen mukaan kannattavasti ja taloudellisesti ja ottaa huomioon hävikit	toimii kannattavasti ja taloudellisesti ja ottaa huomioon hävikit	toimii kannattavasti ja taloudellisesti ja ennakoii hävikit
	käyttää annosruokien valmistukseen soveltuvia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä	käyttää omatoimisesti annosruokien valmistukseen soveltuvia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä	käyttää itsenäisesti annosruokien valmistukseen soveltuvia toimipaikan koneita, laitteita ja välineitä
	puhdistaa valmistuksessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä.	puhdistaa omatoimisesti valmistuksessa tarvittavia koneita, laitteita ja välineitä.	puhdistaa valmistuksessa tarvittavat koneet, laitteet ja välineet itsenäisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Gastronomisen tiedon hyödyntäminen	toteuttaa ohjeiden mukaan tavallisimpia gastronomisia periaatteita annosten kokoomisessa	toteuttaa tavallisimpia gastronomisia periaatteita annosten kokoomisessa	toteuttaa itsenäisesti tavallisimpia gastronomisia periaatteita annosten kokoomisessa
	kokoaa ohjeistettuna ruoka-annoksia ottaen huomioon tuotteiden maun, värin, rakenteen, annoskoon ja asetelun	kokoaa ruoka-annoksia ottaen huomioon tuotteiden maun, värin, rakenteen, annoskoon ja asetelun	kokoaa itsenäisesti ruoka-annoksia ottaen huomioon tuotteiden maun, värin, rakenteen, muodon, annoskoon ja asetelun
Ravitsemussuositusten noudattaminen ja erityisruokavalioiden valmistaminen	kokoaa ravitsemussuositusten mukaisia annoksia	kokoaa ravitsemussuositusten mukaisia annoksia	kokoaa ravitsemussuositusten mukaisia annoksia
	muuntaa ja valmistaa erityisruokavalioiden annoksia asiakkaiden tarpeen mukaan vastaavista annoskokonaisuuksista	muuntaa ja valmistaa erityisruokavalioiden annoksia asiakkaiden tarpeen mukaan vastaavista annoskokonaisuuksista	muuntaa ja valmistaa itsenäisesti erityisruokavalioiden annoksia asiakkaiden tarpeen mukaan vastaavista annoskokonaisuuksista
Kustannustehokas ja tuloksellinen toiminta	toimii opastettuna ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii ohjeiden mukaan ajankäytön ja muut resurssit huomioiden	toimii oma-aloitteisesti ajankäytön ja muut resurssit huomioiden ja yrityksen tai organisaation tuloksellisuutta edistävasti
	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii ohjattuna kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti	perehtyy alan kustannusrakenteeseen ja toimii työssään kustannustehokkaasti ja tuottavasti
Kestävän kehityksen mukainen toiminta	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.	noudattaa vastuullisesti työpaikan kestävän kehityksen mukaisia toimintatapoja.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään ja ottaa vastaan palautetta	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	suunnittelee oman työnsä ja ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti
	tarvitsee ohjausta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa	toimii uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa joustavasti ohjeen mukaan	työn muuttuessa osaa toimia itsenäisesti tilanteen mukaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ruoanvalmistustehtävissä	toimii aktiivisena työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen ruoanvalmistustehtävissä	toimii aktiivisena ja positiivisena työryhmän jäsenenä ravitsemisliikkeen ruoanvalmistustehtävissä
	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä pyydettyä	auttaa muiden työpisteiden tehtävissä	havaitessaan tarvetta auttaa myös muiden työpisteiden tehtävissä työtilanteiden mukaisesti
	tiedottaa muutoksista ja toiveista muille työntekijöille opastettuna	tiedottaa ohjeiden mukaan muutoksista ja toiveista muille työntekijöille	edesauttaa omalla työllään palvelukokonaisuuden onnistumista tiedottamalla ja

			toimimalla yhteistyössä ravitsemisliikkeen toisten työntekijöiden kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
		ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ylläpitää itsenäisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta
	ylläpitää toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää omatoimisesti toiminta- ja työkykyä työssään	ylläpitää aktiivisesti toiminta- ja työkykyä työssään
	noudattaa turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa toimipaikan turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita	noudattaa vastuullisesti turvallisuusmääräyksiä ja ohjeita sekä tunnistaa ja tiedottaa havaitsemistaan vaaroista ja riskeistä
	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa	tuntee toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa
Ammattietiikka	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan	palvelee asiakkaita tasavertaisesti ja hienotunteisesti ottaen huomioon kulttuurierot tai muun taustan
	huolehtii ohjattuna asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta omassa työssään	huolehtii ohjeen mukaan asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta omassa työssään	huolehtii itsenäisesti asiakaskohtaisten tarpeiden toteuttamisesta omassa työssään
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **À la carte -ruoanvalmistus 20 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ruokaravintolan ruoanvalmistuksen työtehtävissä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Hän esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille ruokalistan mukaisia à la carte -annoksia annoskorttia käyttäen. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

À la carte -ruokien valmistaminen ruokaravintolassa

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutus, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltuihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan ohjattuna	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä tilausmääräysten ja arvioitujen asiakasmäärien mukaan omatoimisesti ja tarkoituksenmukaisesti
À la carte -ruokien valmistaminen ja esillelaittaminen	tekee esivalmistustöitä	tekee esivalmistustöitä omatoimisesti	tekee esivalmistustöitä itsenäisesti siten, että tuotteet pysyvät ensiluokkaisina
	valmistaa toimipaikan ruokalistan alku-, pää- ja jälkiruokia annoskorttien mukaan, mutta tarvitsee ajoittain ohjausta	valmistaa toimipaikan ruokalistan alku-, pää- ja jälkiruokia annoskorttien mukaan	valmistaa toimipaikan ruokalistan alku-, pää- ja jälkiruokia annoskorttien mukaan varmistaen, että lopputulos on laadukas ja maukas
	toimii asiakkaiden tilausten mukaisesti	toimii sujuvasti asiakkaiden tilausten mukaisesti	ajoittaa ruoanvalmistuksen työtehtävät omatoimisesti ja tehokkaasti asiakkaiden tilausten mukaisesti
	laittaa ruokalajit esille siististi annoskokoja noudattaen	laittaa ruokalajit esille siististi ja esteettisesti annoskokoja noudattaen	laittaa ruokalajit esille siististi ja esteettisesti annoskokoja noudattaen omatoimisesti
Ruoanvalmistuksen jälkitöiden ja työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	puhdistaa työtilat, välineet, koneet ja laitteet sekä järjestää tarvikkeet paikoilleen.	puhdistaa omatoimisesti työtilat, välineet, koneet ja laitteet sekä järjestää tarvikkeet paikoilleen	puhdistaa omatoimisesti työtilat, välineet, koneet ja laitteet sekä järjestää tarvikkeet sujuvasti paikoilleen
		valmistelee ohjeen mukaan seuraavassa vuorossa tarvittavia tuotteita.	valmistelee omatoimisesti seuraavassa vuorossa tarvittavia tuotteita ja välittää tiedot niistä.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Raaka-aineiden valitsemisen ja käsittelyminen	tunnistaa, valitsee ja käsittelee ruokalistan annosten raaka-aineita	tunnistaa, valitsee ja käsittelee ruokalistan annosten raaka-aineita omatoimisesti	tunnistaa, valitsee ja käsittelee ruokalistan annosten raaka-aineita sujuvasti vaihtelevissa työtilanteissa
Ruoanvalmistusvälineiden, -koneiden ja -laitteiden käyttö	käyttää ja puhdistaa à la carte -ruokien valmistuksessa tarvittavat koneita, laitteita ja välineitä ohjeen mukaan	käyttää ja puhdistaa à la carte -ruokien valmistuksessa tarvittavat koneet, laitteet ja välineet	käyttää ja puhdistaa omatoimisesti à la carte -ruokien valmistuksessa tarvittavat koneet, laitteet ja välineet
Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	valmistaa à la carte -ruokia toimipaikan koneilla, laitteilla ja välineillä	valmistaa à la carte -ruokia niille soveltuvilla menetelmillä toimipaikan koneilla, laitteilla ja välineillä	valmistaa omatoimisesti à la carte -ruokia niille soveltuvilla menetelmillä toimipaikan koneilla, laitteilla ja välineillä
	valmistaa à la carte -ruokia kannattavasti ja taloudellisesti	valmistaa à la carte -ruokia annoskortin tai ohjeen mukaisesti	valmistaa itsenäisesti à la carte -ruokia annoskortin tai

		kaan kannattavasti ja taloudellisesti ja ottaa huomioon hävikit	ohjeen mukaan kannattavasti ja taloudellisesti sekä ottaa huomioon hävikit
	valmistaa yksittäisiä tilattuja annoksia.	valmistaa muutamia tilattuja annoksia samanaikaisesti.	valmistaa useita tilattuja annoksia samanaikaisesti ja siirtyy joustavasti tehtävästä toiseen yllättävissäkin tilanteissa.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Liikeidean mukainen toiminta	toimii ohjeistettuna työpaikan liikeidean mukaisesti	toimii työpaikan liikeidean mukaisesti	toimii työpaikan liikeidean mukaisesti
Gastronomisen tiedon hyödyntäminen	tuntee tavallisimpia gastronomisia ruokalajeja ja käyttää gastronomista sanastoa	tuntee gastronomisia ruokalajeja ja käyttää gastronomista sanastoa sujuvasti	tuntee gastronomisia ruokalajeja laajasti ja käyttää gastronomista sanastoa sujuvasti
	on perehtynyt gastronomiaan siten, että toteuttaa ohjattuna yleisimpiä gastronomisia periaatteita annosten suunnittelussa, valmistamisessa ja kokoamisessa	on perehtynyt gastronomiaan siten, että toteuttaa gastronomian yleisimpiä periaatteita annosten suunnittelussa, valmistamisessa ja kokoamisessa	on perehtynyt gastronomiaan siten, että toteuttaa itsenäisesti gastronomian periaatteita annosten suunnittelussa, valmistamisessa ja kokoamisessa
Ruokalajitiedon hyödyntäminen	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään työpaikan à la carte -ruokalajien koostumuksen	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään työpaikan à la carte -ruokalajien koostumuksen sekä raaka-aineiden alkupeuran	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään työpaikan à la carte -ruokalajien koostumuksen sekä raaka-aineiden alkupeuran
	valmistaa ohjeen mukaan kansallisia tai kansainvälisiä à la carte -ateriakokonaisuuksia	valmistaa omatoimisesti kansallisia tai kansainvälisiä à la carte -ateriakokonaisuuksia	valmistaa itsenäisesti kansallisia tai kansainvälisiä à la carte -ateriakokonaisuuksia
Annosten valmistaminen erityisruokavalioksi asiakkaille	muuntaa ja valmistaa ohjeen mukaan annoksia erityisruokavalioksi asiakkaiden tarpeiden mukaan vastaavista à la carte -annoksista	muuntaa ja valmistaa omatoimisesti annoksia erityisruokavalioksi asiakkaiden tarpeiden mukaan vastaavista à la carte -annoksista	muuntaa ja valmistaa itsenäisesti ja vastuullisesti annoksia erityisruokavalioksi asiakkaiden tarpeiden mukaan vastaavista à la carte -annoksista
Ruoka-annosten hinnoittelu	laskee opastettuna ruoka-annosten kustannukset ja tavoitekatteen mukaisen myyntihinnan.	laskee ohjeen mukaan ruoka-annosten kustannukset ja tavoitekatteen mukaisen myyntihinnan.	laskee itsenäisesti ruoka-annosten kustannukset ja tavoitekatteen mukaisen myyntihinnan.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan ohjeen mukaan	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan joustavasti
	arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta	arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ruokaravintolan työtehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä tarjoiluhenkilöstön kanssa ruokaravintolan työtehtävissä	toimii aktiivisesti ja myönteisesti työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä tarjoiluhenkilöstön kanssa ruokaravintolan työtehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ylläpitää vastuullisesti työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta
	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä	noudattaa yrityksen tai toimipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä

Ammattietiikka	huolehtii ohjattuna asiakas-kohtaisten tarpeiden toteuttamisesta ruokalajeja valmistaessaan	huolehtii ohjeen mukaan asiakas-kohtaisten tarpeiden toteuttamisesta ruokalajeja valmistaessaan	huolehtii itsenäisesti asiakas-kohtaisten tarpeiden toteuttamisesta ruokalajeja valmistaessaan
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita ja toimii hienotunteisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **À la carte- tarjoilu 20 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ruokaravintolan asiakaspalvelu- ja alkoholin anniskelutehtävissä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Hän esittelee, suosittelee, myy ja tarjoilee ravintolan à la carte -ruokia ja juomia, rekisteröi ja laskuttaa myyntiä sekä tekee tarjoilijan tilityksen. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteissa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

À la carte- ruokien ja juomien myynti sekä tarjoilu ruokaravintolassa

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näyttö arvosanan päättää/päyttävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näyttöön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee työvuoronsa tehtävät ottaen huomioon arvioidun asiakasmäärän ja tilausmääräykset	suunnittelee työvuoronsa tehtävät ottaen huomioon arvioidun asiakasmäärän, tilausmääräykset ja keittiön ohjeet	suunnittelee työvuoronsa tehtävät ottaen huomioon arvioidun asiakasmäärän, tilausmääräykset ja keittiön ohjeet ja ennakoii muutostilanteet
	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtiloja varausten mukaisesti	kunnostaa asiakas- ja työtiloja tilanteen ja varausten mukaisesti	kunnostaa asiakas- ja työtiloja omatoimisesti tilanteen ja varausten mukaisesti
À la carte -ruokien ja juomien myynti ja tarjoilu	ottaa asiakkaat vastaan ystävällisesti ja yrityksen palvelumallin mukaisesti	ottaa asiakkaat vastaan ystävällisesti ja yrityksen palvelumallin mukaisesti	ottaa asiakkaat vastaan ystävällisesti, yrityksen palvelumallin ja tilanteen mukaan
	esittelee, suosittelee ja myy ruokia ja juomia	esittelee, suosittelee ja myy ruokia ja juomia sekä tekee lisämyyntiä ohjeen mukaan	esittelee, suosittelee ja myy ruokia ja juomia sekä tekee lisämyyntiä omatoimisesti
	rekisteröi myynnin ja laskuttaa asiakkaita, mutta tarvitsee välillä ohjausta	rekisteröi myynnin ja laskuttaa asiakkaita ohjeen mukaan	rekisteröi myynnin ja laskuttaa asiakkaita itsenäisesti työpaikan toimintaohjeen mukaan
	osallistuu tarjoilijatilityksen tekemiseen	tekee ohjeen mukaan tarjoilijatilityksen	tekee ohjeen mukaan itsenäisesti tarjoilijatilityksen
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	hankkii ohjeen mukaan palautetta palveluista ja tuotteista ravintolan palvelumallin mukaisesti	hankkii palautetta palveluista ja tuotteista ravintolan palvelumallin mukaisesti sekä välittää palautteen eteenpäin	varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen eteenpäin
	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien hoitaminen	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle ravintolan toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle ravintolan toimintatavan mukaisesti.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
À la carte -ruokien ja juomien tarjoilutapojen ja -välineiden käyttö	käsittelee astioita hygieenisesti ja huolellisesti	käsittelee astioita hygieenisesti ja huolellisesti	käsittelee astioita hygieenisesti ja huolellisesti
	tarjoilee ruokia ja juomia ja ottaa huomioon niiden esillelaittotavat	tarjoilee ruokia ja juomia ja ottaa huomioon niiden tarkoituksenmukaiset esillelaittotavat	tarjoilee itsenäisesti ruokia ja juomia ja ottaa huomioon niiden tarkoituksenmukaiset esillelaittotavat
	valitsee tarjoilutapoihin sopivia välineitä	valitsee tarjoilutapoihin sopivat välineet	valitsee itsenäisesti tarjoilutapoihin sopivat välineet
	tarjoilee ruoka- ja juomat tuotteita sopivin tarjoilutavoin	tarjoilee ruoka- ja juomat tuotteita ja niiden yhdistelmiä sopivin tarjoilutavoin	tarjoilee ruoka- ja juomat tuotteita ja niiden yhdistelmiä sujuvasti ja sopivin tarjoilutavoin

	käyttää tarjotinta	käyttää tarjotinta tilanteeseen sopivassa yhteydessä	käyttää tarjotinta tilanteeseen sopivassa yhteydessä
	tarjoilee lautasannoksia soveltuvilla kantotavoilla ja annostelee tai nostelee ruokia ohjattuna	tarjoilee lautasannoksia soveltuvilla kantotavoilla ja annostelee tai nostelee ruokia ohjeen mukaan	tarjoilee lautasannoksia sujuvasti tilanteen mukaan ja annostelee tai nostelee ruokia
	osallistuu saliruoanvalmistukseen toisen apuna	tekee ohjeen mukaan saliruoanvalmistukseen liittyviä tehtäviä	tekee saliruoanvalmistuksen osana tarjoilijan tehtäviä
Myynnin rekisteröiminen ja tilityksen tekeminen	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla	rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla
	tekee tarjoilijatilityksen, mutta tarvitsee välillä ohjausta.	tekee tarjoilijatilityksen ohjeen mukaan.	tekee tarjoilijatilityksen itsenäisesti.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvät H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	on perehtynyt juomatuotteiden käyttösuosituksiin, valmistusmenetelmiin ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy kertomaan ohjeen mukaan asiakkaille tuotevalikoimiin kuuluvista ruoka- ja juomatuotteista ja niiden alkuperästä	on perehtynyt juomatuotteiden käyttösuosituksiin, valmistusmenetelmiin ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy kertomaan asiakkaille omatoimisesti tuotevalikoimiin kuuluvista ruoka- ja juomatuotteista ja niiden alkuperästä	on perehtynyt juomatuotteiden käyttösuosituksiin, valmistusmenetelmiin ja tarjoilutapoihin siten, että pystyy kertomaan sujuvasti ja luontevasti asiakkaille tuotevalikoimiin kuuluvista ruoka- ja juomatuotteista ja niiden alkuperästä
	suosittelee ruokiin sopivia juomia	suosittelee ruokiin ja tilanteisiin sopivia juomia	suosittelee ruokiin ja tilanteisiin sopivia juomia itsenäisesti
	kertoo ravintolan ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavaloita noudattaville asiakkaille	kertoo ravintolan ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta erityisruokavaloita noudattaville asiakkaille	kertoo ravintolan ruoka- ja juomatuotteiden sopivuudesta sekä suosittelee soveltuvia tuoteyhdistelmiä asiakkaille
Gastronomisen sanaston käyttö	on perehtynyt gastronomiaan ja tulkitsee opastettuna à la carte -ruokalistan gastronomisia termejä ja ruokalajien nimiä asiakkaille	on perehtynyt gastronomiaan ja tulkitsee ohjeen mukaan à la carte -ruokalistan gastronomisia termejä ja ruokalajien nimiä asiakkaille	on perehtynyt gastronomiaan ja tulkitsee à la carte -ruokalistan gastronomisia termejä ja ruokalajien nimiä asiakkaille
Ruokalajitietouden hyödyntäminen	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään asiakkaille työpaikan à la carte -ruokalajeja	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään asiakkaille työpaikan à la carte -ruokalajeja sekä raaka-aineiden alkuperän	on perehtynyt kansallisiin ja kansainvälisiin raaka-aineisiin, tuotteisiin ja ruokalajeihin siten, että pystyy esittelemään omatoimisesti asiakkaille työpaikan à la carte -ruokalajeja sekä raaka-aineiden alkuperän
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä

Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Palveluetiketin mukainen toiminta	työskentelee ohjeiden mukaisesti.	työskentelee ohjeiden ja palveluetiketin mukaisesti.	työskentelee toimintaohjeen ja palveluetiketin mukaisesti.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan ohjeen mukaan	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan joustavasti
	arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta	arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ravintolan työtehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa ravintolan työtehtävissä	toimii aktiivisesti työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa ravintolan työtehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti ottaa oman työn suunnittelussa huomioon turvallisuus- ja terveysnäkökohdat sekä ylläpitää työympäristön turvallisuutta	työskentelee ergonomisesti ottaa oman työn suunnittelussa huomioon turvallisuus- ja terveysnäkökohdat sekä ylläpitää työympäristön turvallisuutta	työskentelee ergonomisesti ottaa oman työn suunnittelussa itsenäisesti huomioon turvallisuus- ja terveysnäkökohdat sekä osaa soveltaa oppimaansa yllättävissäkin tilanteissa
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **Juomien myynti ja tarjoilu 20 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla anniskeluravintolan asiakaspalvelun työtehtävissä liikeidean mukaisesti yhteistyössä yrityksen muiden työntekijöiden kanssa. Hän suosittelee, myy, valmistaa ja tarjoilee juoma- ja seurusteluravintolan asiakkaille juomia ja muita tuotteita anniskelumääräykset ja muut ohjeet huomioiden. Hän rekisteröi ja laskee myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja henkilöstöturvallisuudesta. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan katsoa vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Anniskeluravintolan asiakaspalvelun työtehtävissä toimiminen

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan anniskeluravintolassa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA			
Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.			
ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä
	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti toisen apuna	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti	kunnostaa ja varustaa omatoimisesti asiakas- ja työ- ja myyntitilat yrityksessä sovitun tavan mukaisesti
Juumien tarjoilu ja myynti	huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy yrityksen palvelumallin mukaisesti	huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy yrityksen palvelumallin mukaisesti ja toimii asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa	huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä yrityksen palvelumallin mukaisesti ja huolehtii heidän viihtyisyydestään koko palveluprosessin ajan
	esittelee ja myy juomia ja muita tuotteita	esittelee, suosittelee ja myy juomia ja muita tuotteita	esittelee, suosittelee ja myy juomia ja muita tuotteita itsenäisesti ja pyrkii lisäämään myyntiä
	rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja osallistuu tarjoilijatilityksen tekemiseen ohjattuna	rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja tekee tarjoilijatilityksen ohjeen mukaan	rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakkaita eri maksutavoilla ja tekee tarjoilijatilityksen itsenäisesti ja huolellisesti
Juomasekoitusten valmistaminen	valmistaa ohjattuna myydyimpiä juomasekoituksia	valmistaa ohjeen mukaan myydyimpiä juomasekoituksia	valmistaa ohjeen mukaan ja joutuisasti myydyimpiä juomasekoituksia
Asiakas- ja henkilöstöturvallinen työtap	työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti	työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti	työskentelee turvallisuusriskit huomioon ottaen vaarantamatta omaa ja asiakkaiden turvallisuutta yrityksen ohjeiden mukaisesti
			ennakoi turvallisuusriskit ja tiedottaa niistä yrityksen käytännön mukaisesti
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	hankkii palautetta palveluista ja tuotteista ohjeen mukaan	hankkii palautetta palveluista ja tuotteista sekä välittää palautteen eteenpäin	hankkii palautetta palveluista ja tuotteista itsenäisesti sekä välittää palautteen eteenpäin
	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen	kiittää asiakkaita ja toivottaa heidät tervetulleeksi uudelleen
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	siistii ja järjestää asiakas-, työ- ja myyntitiloja	siistii ja järjestää asiakas-, työ- ja myyntitiloja omatoimisesti	siistii ja järjestää itsenäisesti ja tehokkaasti asiakas-, työ- ja myyntitiloja
	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle yrityksen toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle yrityksen toimintatavan mukaisesti.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Juumien säilytys, valmistaminen ja tarjoilu	huolehtii ohjeen mukaisesti juomien säilytyksestä	huolehtii omatoimisesti juomien säilytyksestä	huolehtii itsenäisesti juomien säilytyksestä
	tarjoilee juomat ohjeen mukaan oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa	tarjoilee juomat oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa	tarjoilee juomat omatoimisesti oikean lämpöisenä asianmukaisissa laseissa

	valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia ohjattuna	valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia ohjeen mukaan niille soveltuvin menetelmin	valmistaa ja tarjoilee myydyimpiä juomasekoituksia itsenäisesti niille soveltuvin menetelmin
Välineiden ja laitteiden käyttö ja puhdistus	käyttää ohjeen mukaan juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa niitä.	käyttää omatoimisesti juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa niitä.	käyttää itsenäisesti juomien valmistuksessa ja tarjoilussa käytettäviä välineitä ja laitteita sekä puhdistaa ne työn lomassa.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	esittelee myydyimpien tuotteiden käyttötapoja ja hintoja	esittelee myydyimpien tuotteiden käyttötapoja, hintoja ja valmistusmenetelmiä	esittelee monipuolisesti ja asiantuntevasti tuotteiden käyttötapoja, hintoja ja valmistusmenetelmiä
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan ohjeen mukaan	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa tai työympäristön muuttuessa toimimaan joustavasti
	arvioi työnsä onnistumista ja ottaa vastaan palautetta	arvioi työnsä onnistumista työskentelyn aikana, ottaa vastaan palautetta ja toimii palautteen mukaisesti	arvioi työnsä onnistumista, perustelee arviotaan sekä kehittää toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholi-juomien anniskelutehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholi-juomien anniskelutehtävissä	toimii aktiivisesti työryhmän jäsenenä anniskeluravintolan alkoholi-juomien anniskelutehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	huolehtii työympäristön turvallisuudesta	huolehtii työympäristön turvallisuudesta ja ylläpitää sitä	huolehtii vastuullisesti työympäristön turvallisuudesta
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä

	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita
	lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.	lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.	lajittelee kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **Kahvilapalvelut 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla kahvilan työtehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, valmistaa tai valmistelee tuotteita tai palveluita, rekisteröi myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Opiskelija osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Kahvilan työtehtävissä toimiminen työryhmän jäsenenä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITTEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä itsenäisesti ja tarkoituksenmukaisesti
Asiakas- ja työtilojen kunnostaminen	kunnostaa toisen apuna kahvilan asiakas- ja työtiloja	kunnostaa ohjeen mukaan kahvilan asiakas- ja työtiloja toimintojen mukaan	kunnostaa omatoimisesti kahvilan asiakas- ja työtiloja tilanteiden mukaisesti
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja toisen apuna	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja ohjeen mukaan	siistii ja järjestää omatoimisesti asiakas- ja työtiloja
Kahvilatuotteiden valmistus ja asiakkaiden palveleminen	valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita ohjeiden mukaan	valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita omatoimisesti	valmistaa, valmistelee ja laittaa esille kahvilan tuotteita liikeidean mukaisesti itsenäisesti
	huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja uskaltaa kommunikoida heidän kanssaan palvelutilanteessa	huomioi asiakkaiden saapumisen, käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palveluhenkisesti	huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä ja huolehtii heidän viihtyisyydestään koko palveluprosessin ajan
	suosittelee ja myy kahvilan tuotteita	suosittelee ja myy kahvilan tuotteita omatoimisesti	suosittelee ja myy kahvilan tuotteita ja pyrkii lisäämään myyntiä
	kiittää asiakkaita ja hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista	kiittää asiakkaita ja hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista sekä välittää palautteen esimiehille	kiittää asiakkaita ja varmistaa omatoimisesti asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle kahvilan toimintatavan mukaisesti.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Kahvilatuotteiden valmistus ja esillelaittaminen	valmistaa kahvilan tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen	valmistaa kahvilan tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen	valmistaa itsenäisesti kahvilan tuotteita ohjeen mukaan toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen
	valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista toisen apuna	valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista ohjeen mukaan	valmistaa tai valmistelee kahvilan ruokia ja juomia eri jalostusasteella olevista raaka-aineista omatoimisesti
	varustaa vitriinin tai palvelulinjaston	varustaa vitriinin tai palvelulinjaston	varustaa itsenäisesti vitriinin tai palvelulinjaston
	pitää huolta myytävien tuotteiden riittävydestä	pitää ohjeiden mukaan huolta myytävien tuotteiden riittävydestä ja laadusta	pitää omatoimisesti huolta myytävien tuotteiden riittävydestä ja laadusta
Kassajärjestelmän ja kahvilalaitteiden käyttö	käyttää ohjattuna toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee tavallisimpia maksuvälineitä turvallisesti	käyttää sujuvasti toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee tavallisimpia maksuvälineitä turvallisesti	hallitsee kassatyöskentelyn eri toiminnot myös kiireessä ja käsittelee eri maksuvälineitä itsenäisesti sekä toimii kassatyössä vastuullisesti

	täyttää tarvittaessa auto- maatteja ohjeen mukaan	täyttää tarvittaessa auto- maatteja	täyttää tarvittaessa auto- maatteja osaa ennakoida tarpeen
	puhdistaa toimipaikan ko- neita tai laitteita.	puhdistaa toimipaikan ko- neet tai laitteet omatoimi- sesti.	huolehtii toimipaikan konei- den tai laitteiden puhtau- desta omatoimisesti ja puh- distaa ne tarpeen mukaan.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tuotetuntemuksen hyö- dyntäminen	esittelee toimipaikan myy- dyimpien tuotteiden pää- raaka-aineet ja hinnat sekä kertoo opastettuna erityis- ruokavaliota (laktoositon, maidoton ja keliakia) nou- dattaville asiakkaille soveltu- via tuotteita	esittelee toimipaikan tuottei- den pääraaka-aineet ja hin- nat sekä soveltuvuuden ta- vallisimpia erityisruokavali- oita noudattaville asiakkaille	esittelee monipuolisesti toi- mipaikan tuotteiden pää- raaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden tavallisimpia erityisruokavaliota noudat- taville asiakkaille
Juomatuotteiden valmis- tus, käyttö ja tarjoilutapa	on perehtynyt ohjattuna eri- laisten juomien valmistuk- seen, käyttö- ja tarjoilutapo- ihin siten, että pystyy valmis- tamaan niitä asiakkaiden til- austen mukaan	on perehtynyt ohjeiden mu- kaan erilaisten juomien val- mistukseen, käyttö- ja tarjoi- lutapoihin siten, että pystyy valmis- tamaan niitä asiakkai- den tilausten mukaan	on perehtynyt omatoimisesti erilaisten juomien valmistuk- seen, käyttö- ja tarjoilutapo- ihin siten, että pystyy valmis- tamaan niitä asiakkaiden til- austen mukaan
Tuotteiden hinnoittelemi- nen	merkitsee ohjeen mukaan tuotteen myyntihinnan	etsii hinnoittelukansioista tuotteen oikean myyntihin- nan ja merkitsee sen ohjeen mukaan	etsii hinnoittelukansioista tuotteen oikean myyntihin- nan ja merkitsee sen itse- näisesti
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy autta- vasti palvelutilanteesta ruot- sin kielellä ja yhdellä vie- raalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palveluti- lanteen ruotsin kielellä ja yh- dellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palveluti- lanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilan- teen suomen kielellä ja sel- viytyy auttavasti palveluti- lanteesta yhdellä vieraalla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilan- teen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palveluti- lanteen yhdellä vieraalla kie- lellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suo- men tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palveluti- lanteessa yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suo- men tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieraalla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieraalla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen kou- lutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä aut- taa palvelutilanteessa asiak- kaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	hoitaa palvelutilanteen kou- lutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yh- dellä muulla kielellä.	palvelee asiakkaita koulu- tuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelman- ratkaisu	suunnittelee työtään, mutta uusissa tilanteissa tarvitsee ohjausta	suunnittelee oman työnsä, ja pystyy uusissa tilanteissa toimimaan annetun ohjeen mukaan	suunnittelee itsenäisesti vastuullaan olevia tehtäviä ja pystyy uusissa tilanteissa toimimaan joustavasti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä	toimii aktiivisesti ja positiivi- sesti työryhmän jäsenenä kahvilan tehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toi- mintakyky	noudattaa omavalvonta- suunnitelmaa työskentelee ergonomisesti noudattaa yrityksen tai toi- mipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa omavalvonta- suunnitelmaa työskentelee ergonomisesti noudattaa yrityksen tai toi- mipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä ja ottaa työs- sään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiak- kaiden turvallisuuden	noudattaa omavalvonta- suunnitelmaa työskentelee ergonomisesti noudattaa yrityksen tai toi- mipaikan turvallisuusohjeita ja määräyksiä ja ottaa työs- sään huomioon työyhteisön jäsenten, itsensä ja asiak- kaiden turvallisuuden tunnistaa ja tiedottaa havait- semistaan vaaroista ja ris- keistä

Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sekä sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **Pikaruokapalvelut 15 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla pikaruokayrityksen liikeidean mukaisesti asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, varustaa myyntitiskin, valmistaa tai valmistelee tuotteita, rekisteröi myyntiä sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Hän osoittaa kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa jonkin edellä taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan katsoa vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Pikaruokatuotteiden valmistaminen ja asiakaspalvelu pikaruokayrityksessä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITTEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeen mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa omatoimisesti työvuoronsa työtehtäviä
Pikaruokatuotteiden valmistus ja asiakaspalvelussa toimiminen	kunnostaa asiakas- ja työtiloja	kunnostaa asiakas- ja työtilat toimintojen mukaan	kunnostaa omatoimisesti asiakas- ja työtilat tilanteiden mukaisesti
	valmistaa tai valmistelee pikaruokatuotteita tai -palveluja ohjeen mukaan	valmistaa tai valmistelee pikaruokatuotteita tai -palveluja	valmistaa tai valmistelee pikaruokatuotteita tai -palveluja itsenäisesti liikeidean mukaan
	valmistaa ohjeiden mukaan erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita	valmistaa erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita	valmistaa itsenäisesti erityisruokavalioiden mukaisia tuotteita
	huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy kohteliaasti sekä uskaltaa kommunikoida heidän kanssaan palvelutilanteessa	huomioi asiakkaiden saapumisen ja käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi heidän kanssaan palveluhenkisesti	huomioi asiakkaiden saapumisen, palvelee heitä viipymättä ja huolehtii heidän asiakastyytyväisyydestään koko palveluprosessin ajan
	myy pikaruokayrityksen tuotteita	suosittelee ja myy pikaruokayrityksen tuotteita	suosittelee ja myy pikaruokayrityksen tuotteita ja pyrkii lisäämään myyntiä
	hankkii ohjeen mukaan asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakkaita	hankkii asiakkailta palautetta palveluista tai tuotteista ja kiittää asiakkaita sekä välittää palautteen esimiehille	varmistaa asiakkaiden tyytyväisyyden palveluihin ja tuotteisiin sekä välittää palautteen esimiehille ja kiittää asiakkaita
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat ohjeen mukaan	siistii ja järjestää asiakas- ja työtilat omatoimisesti	siistii ja järjestää itsenäisesti asiakas- ja työtilat
Työvuoron vaihtoon liittyvien tehtävien tekeminen	tiedottaa ohjattuna asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.	tiedottaa asiakas- ja myyntitilanteet vuoroon tulevalle työntekijälle toimintatavan mukaisesti.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Pikaruokatuotteiden valmistus ja koneiden käyttö	valmistaa ja valmistelee pikaruokayrityksen tavallisimpia tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen	valmistaa ja valmistelee pikaruokayrityksen tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita käyttäen	valmistaa ja valmistelee pikaruokayrityksen tuotteita toimipaikan koneita ja laitteita itsenäisesti käyttäen
	varustaa myyntitiskin siihen kuuluvilla tuotteilla, raaka-aineilla ja tarvikkeilla	varustaa omatoimisesti myyntitiskin siihen kuuluvilla tuotteilla, raaka-aineilla ja tarvikkeilla	varustaa itsenäisesti myyntitiskin siihen kuuluvilla tuotteilla, raaka-aineilla ja tarvikkeilla
	pitää huolen tuotteiden riittävydestä	pitää huolen tuotteiden riittävydestä ja laadusta	pitää itsenäisesti huolen tuotteiden riittävydestä ja laadusta
	puhdistaa ohjeen mukaan koneet ja laitteet	puhdistaa koneet ja laitteet	huolehtii koneiden tai laitteiden puhtaudesta omatoimisesti ja puhdistaa ne tarpeen mukaan

Kassajärjestelmän käyttäminen	käyttää ohjattuna toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää ja vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti	käyttää toimipaikan kassaa tai kassajärjestelmää sujuvasti, vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti	hallitsee kassatyöskentelyn eri toiminnot myös kiireessä, vastaanottaa ja käsittelee eri maksuvälineitä turvallisesti sekä toimii kassatyössä vastuullisesti
	täyttää tarvittaessa automaatteja ohjeen mukaan.	täyttää tarvittaessa automaatteja.	täyttää tarvittaessa automaatteja ja osaa ennakoida tarpeen.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	esittelee toimipaikan myydyimpien tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä kertoo opastettuna erityisruokavaliota (laktoositon, maidoton ja keliakia) noudattaville asiakkaille soveltuvia tuotteita	esittelee toimipaikan tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden tavallisimpia erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille	esittelee monipuolisesti toimipaikan tuotteiden nimet, pääraaka-aineet ja hinnat sekä soveltuvuuden tavallisimpia erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieralla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteesta asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	hoitaa palvelutilanteen koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.	palvelee asiakkaita koulutuskieken lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	tarvitsee ohjausta arvioidessaan omien työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta	arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja kykenee ottamaan vastaan palautetta	arvioi työsuorituksiensa onnistumista ja perustelee arviointiaan sekä muuttaa tarvittaessa työtapojaan
Vuorovaikutus ja yhteistyö	pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä ja pyytää tarvitessaan apua muilta	toimii erilaisten ihmisten kanssa työyhteisössä ja ryhmässä	toimii yhteistyökykyisesti ja tasavertaisesti erilaisten ihmisten kanssa ja työyhteisön ja ryhmän jäsenenä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa toimipaikan työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä eikä aiheuta vaaraa itselleen tai muille	noudattaa toimipaikan työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenen, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden	noudattaa toimipaikan työturvallisuusohjeita ja -säädöksiä ja ottaa työssään huomioon työyhteisön jäsenen, itsensä ja asiakkaiden turvallisuuden
	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita
	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.	toimii kestävän toimintatavan mukaisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **Suurkeittiön ruokatuotanto 20 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä yhteistyössä toimipaikan muiden työntekijöiden kanssa. Hän esivalmistaa, valmistaa, laittaa esille ruokalistan mukaisia ruokia ja leivonnaisia asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeet ja ravitsemissuositukset huomioon ottaen. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan osoittaa vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä toimiminen työryhmän jäsenenä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- () Alan opettaja(t)
- () Työelämän edustajat
- (x) em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutus, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määritelyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuorossa toimiminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoinen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
Suurkeittiön ruoanvalmistuksessa toimiminen	toimii valmiin suunnitelman mukaan	suunnittelee ja ajoittaa ruokalajien valmistusvaiheet, työtehtävien järjestyksen ja sarjatyön ohjeen mukaan	suunnittelee omatoimisesti ruokalajien valmistusvaiheet ja sarjatyön sekä työtehtäviensä järjestyksen ja ajoituksen sujuvaksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi
	ottaa oman työn suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ottaa oman työn suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ottaa oman työn suunnittelussa itsenäisesti huomioon turvallisuuden ja soveltaa oppimaansa yllättävissäkin tilanteissa
	valmistaa vakioitujen ruokaohjeiden mukaan tavallisimpia ruokia ja leivonnaisia	valmistaa vakioitujen ruokaohjeiden mukaan ruokia ja leivonnaisia	valmistaa omatoimisesti vakioitujen ruokaohjeiden mukaan ruokia ja leivonnaisia
	valmistaa ravitsevaa ja maukasta ruokaa ohjeiden mukaan	valmistaa ravitsevaa ja maukasta ruokaa	valmistaa ravitsevaa ja maukasta ruokaa omatoimisesti
Ruoan laadun varmistaminen	maistaa ja maustaa ruoan maukkaaksi ohjeiden mukaisesti	maistaa ja maustaa ruoan maukkaaksi sekä varmistaa ruoan lämpötilan	maustaa ruoan maukkaaksi ja tarkistaa omatoimisesti ruoan ulkonäön, maun ja rakenteen sekä lämpötilan
Esillelaittaminen ja pakkaaminen	laittaa ruokalajeja tarjolle sekä tarvittaessa pakkaa ja lähettää ruoat ja tarvikkeet kuljetettaviksi	laittaa ruokalajeja tarjolle sekä tarvittaessa pakkaa ja lähettää kuljetettavat ruoat ja tarvikkeet tilausmääräyksen ja ohjeen mukaan	laittaa omatoimisesti ruokalajeja tarjolle sekä tarvittaessa pakkaa ja lähettää ruoat ja tarvikkeet kuljetettaviksi tilausmääräyksen mukaisesti
Asiakaspalvelussa toimiminen	toimii tarvittaessa asiakaspalvelun tehtävissä toisen apuna	toimii tarvittaessa asiakaspalvelun tehtävissä	toimii omatoimisesti tarvittaessa asiakaspalvelun tehtävissä
	käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi asiakkaiden kanssa palvelutilanteessa	käyttäytyy kohteliaasti ja kommunikoi asiakkaiden kanssa palveluhenkisesti	käyttäytyy kohteliaasti ja toimii aktiivisena asiakaspalvelijana
	tekee tarvittaessa ravitsemissuosituksen mukaisen malliannoksen ohjeen mukaan	tekee tarvittaessa ravitsemissuosituksen mukaisen malliannoksen	tekee tarvittaessa itsenäisesti ravitsemissuosituksen mukaisen malliannoksen
	opastaa tarvittaessa asiakkaita ohjeen mukaan ravitsemissuositusten mukaisen ja terveellisen aterian nauttimiseen ja suomalaiseen ruoka- ja tapakulttuuriin	opastaa tarvittaessa asiakkaita ravitsemissuositusten mukaisen ja terveellisen aterian nauttimiseen ja suomalaiseen ruoka- ja tapakulttuuriin	opastaa asiakkaita aktiivisesti ravitsemissuositusten mukaisen ja terveellisen aterian nauttimiseen sekä arvostamaan suomalaista ruoka- ja tapakulttuuria
Seuraavaan päivään tai työvuoroon valmistautuminen	tekee ohjattuna esivalmistelutöitä	tarkistaa seuraavan päivän tai työvuoron ruokalistan ja tekee esivalmistelutöitä ohjeen mukaan työryhmän jäsenenä	tarkistaa seuraavan päivän tai työvuoron ruokalistan ja tekee esivalmistelutöitä omaaloitteisesti
	siistii ja järjestää työ- ja asiakastiloja ohjeen mukaan	siistii ja järjestää työ- ja asiakastiloja	siistii ja järjestää omatoimisesti työ- ja asiakastiloja koko työskentelyn ajan

Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen	toimii tarvittaessa astiahuollon tehtävissä	toimii tarvittaessa astiahuollon tehtävissä	toimii tarvittaessa omatoimisesti astiahuollon tehtävissä
	puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat ohjeen mukaan.	puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat.	puhdistaa tarvittaessa kuljetusastiat omatoimisesti.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Suurkeittiön koneiden ja laitteiden käyttö	käyttää keskeisimpiä suurkeittiön koneita ja laitteita taloudellisesti ja turvallisesti	käyttää omatoimisesti suurkeittiön koneita ja laitteita taloudellisesti ja turvallisesti	käyttää suurkeittiön koneita, laitteita ja työvälineitä monipuolisesti taloudellisesti ja turvallisesti
		jaksottaa ohjeen mukaan ruoanvalmistuksen huomioiden keittiön laitekuormituksen	jaksottaa ruoanvalmistuksen huomioiden keittiön laitekuormituksen
Raaka-aineiden käyttö	käyttää suurkeittiön ruokien raaka-aineita ja komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla	käyttää suurkeittiön ruokien raaka-aineita ja komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla ja välttää hävikkiä	käyttää omatoimisesti suurkeittiön ruokien raaka-aineita ja komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla ja välttää hävikkiä
			käyttää puuttuvien raaka-aineiden tilalla korvaavia tuotteita sovittujen ohjeiden mukaan
			vertaa ruoan määrän vastaavuutta annettuun ohjeeseen
Ruoanvalmistusmenetelmien käyttö	valmistaa ohjeiden mukaan suuria annosmääriä niille soveltuvilla menetelmillä.	valmistaa suuria annosmääriä niille soveltuvilla menetelmillä.	valmistaa omatoimisesti suuria annosmääriä niille soveltuvilla menetelmillä.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Toimialan ja ruoka- ja tapakulttuurin tunteminen	toimii ohjeiden mukaan suurkeittiön asiakasryhmien tarpeiden ja ruoka- ja tapakulttuurin mukaisesti	toimii suurkeittiön asiakasryhmien tarpeiden ja ruoka- ja tapakulttuurin mukaisesti	toimii omatoimisesti suurkeittiön asiakasryhmien tarpeiden ja ruoka- ja tapakulttuurin mukaisesti
Ruokaohjeiden muuntaminen	suurentaa ja pienentää ohjattuna ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmiä	suurentaa ja pienentää ohjeen mukaan ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmiä	suurentaa ja pienentää itsenäisesti ruokaohjeita käyttäen alan reseptiohjelmiä
Ravitsemussuosituksen noudattaminen	tuntee oman toimipaikkansa asiakasryhmän ravitsemussuositukset siten, että pystyy valmistamaan ravitsemussuosituksen mukaista, maukasta ja terveellistä ruokaa	tietää oman toimipaikkansa sekä tuntee muiden asiakasryhmien ravitsemussuosituksia siten, että pystyy valmistamaan ravitsemussuosituksen mukaista, maukasta ja terveellistä ruokaa eri asiakasryhmille	tietää oman toimipaikkansa sekä muiden asiakasryhmien ravitsemussuosituksia siten, että pystyy valmistamaan itsenäisesti ravitsemussuosituksen mukaista, maukasta ja terveellistä ruokaa eri asiakasryhmille
Erityisruokavalioiden tunteminen	on perehtynyt ruokaohjeisiin ja muuntaa ohjattuna ruokaohjeita erityisruokavalioiden sopiviksi	on perehtynyt ruokaohjeisiin ja muuntaa ohjeen mukaan ruokaohjeita erityisruokavalioiden sopiviksi	on perehtynyt ruokaohjeisiin ja muuntaa omatoimisesti ruokaohjeita erityisruokavalioiden sopiviksi
	tulkitsee raaka-aineiden ja valmisteiden tuoteselosteita siten, että käyttää erityisruokavalioiden valmistukseen niihin sopivia raaka-aineita.	tulkitsee raaka-aineiden ja valmisteiden tuoteselosteita siten, että käyttää erityisruokavalioiden valmistukseen niihin sopivia raaka-aineita.	tulkitsee itsenäisesti raaka-aineiden ja valmisteiden tuoteselosteita siten, että käyttää erityisruokavalioiden valmistukseen niihin sopivia raaka-aineita.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä ja yhteistyökumppaneiden kanssa	toimii työryhmän jäsenenä suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä ja yhteistyökumppaneiden kanssa	toimii aktiivisesti ja positiivisesti työryhmän jäsenenä suurkeittiön ruoanvalmistustehtävissä ja yhteistyökumppaneiden kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa

	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **Tilaus- ja juhlaruokien valmistus 20 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa toimimalla ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan ennalta varattujen tilaus- ja juhlatilaisuuksien ruoanvalmistustehtävissä yhteistyössä muiden yrityksen työntekijöiden kanssa. Hän esivalmistaa, valmistaa ja laittaa esille tilaus- ja juhlaruokia ryhmille. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että ammattitaidon voidaan vastaavan ammattitaitovaatimuksia.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Tilaus- ja juhlaruokien valmistaminen työryhmän jäsenenä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Ammattiosaamisen näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutus, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Työvuoron työtehtävien suunnittelu	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä ohjeiden mukaan	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä	suunnittelee ja aikatauluttaa työvuoronsa työtehtäviä omatoimisesti
	tutustuu tilausmääräykseen ja suunnittelee yksittäisen työtehtävän toteutuksen työryhmän jäsenenä	tutustuu tilausmääräykseen ja suunnittelee oman työnsä sekä valmistamiensa ruokalajien esillelaiton työryhmän jäsenenä	tutustuu tilausmääräykseen ja suunnittelee oman työnsä sekä valmistamiensa ruokalajien kokonaisuuden ja esillelaiton
	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ottaa oman työnsä suunnittelussa itsenäisesti huomioon turvallisuuden ja soveltaa oppimaansa yllättävissäkin tilanteissa
Tilais- ja juhlaruokien valmistaminen	valmistaa tilaisuuden ruokalajeista tilattuihin erityisruokavaliioihin sopivat annokset ohjeen mukaan	valmistaa tilaisuuden ruokalajeista tilattuihin erityisruokavaliioihin sopivat annokset	valmistaa tilaisuuden ruokalajeista tilattuihin erityisruokavaliioihin sopivat annokset omatoimisesti
	tekee esivalmistustyöt ohjeen mukaan	tekee ja ajoittaa esivalmistustyöt omatoimisesti	tekee ja ajoittaa esivalmistustyöt itsenäisesti siten, että tuotteet pysyvät ensiluokkaisina
	valmistaa ruokalajeja työryhmän jäsenenä	valmistaa laadukkaita ja maukkaita ruokalajeja työryhmän jäsenenä	valmistaa laadukkaita ja maukkaita ruokalajeja itsenäisesti työryhmän jäsenenä
	organisoi työtään ja toimii aikataulun mukaisesti	organisoi sovitut ruoanvalmistustehtävänsä tilaisuuteen laaditun aikataulun mukaisesti	organisoi ja ajoittaa sovitut ruoanvalmistustehtävänsä omatoimisesti ja tehokkaasti tilaisuuteen laaditun aikataulun mukaisesti sekä siirtyy joustavasti tehtävästä toiseen yllättävissäkin tilanteissa
Laadukas ja kannattava toiminta	pakkaa tarvittaessa kuljetettavat ruoat ja tarvikkeet	pakkaa tarvittaessa kuljetettavat ruoat ja tarvikkeet työryhmän jäsenenä tilausmääräyksen mukaan	pakkaa tarvittaessa kuljetettavat ruoat ja tarvikkeet itsenäisesti tilausmääräyksen mukaan sovitulla tavalla
	viimeistelee ja laittaa esille tilaisuuden ruokalajeja työryhmän jäsenenä aikataulua noudattaen	viimeistelee ja laittaa esille tilaisuuden ruokalajeja aikataulua noudattaen ja auttaa tarvittaessa tarjoilussa	viimeistelee ja laittaa esille ruokalajeja aikataulua noudattaen, siirtyy joustavasti tehtävästä toiseen ja auttaa tarvittaessa tarjoilussa
	pitää ohjeen mukaan huolta ruokien riittävydestä täydentäen tarjolla olevia ruokia	pitää omatoimisesti huolta ruokien riittävydestä täydentäen tarjolla olevia ruokia	pitää omatoimisesti huolta ruokien riittävydestä täydentäen ripeästi tarjolla olevia ruokia
	tarvitsee ohjausta noudattaessaan sovittuja annoskojoja ruoanvalmistuksessa ja esillelaitossa	valmistaa ruokalajeja sovittujen hinta- ja laatutavoitteiden mukaisesti	valmistaa omatoimisesti ruokalajeja sovittujen hinta- ja laatutavoitteiden mukaisesti ja varmistaa budjetissa pysymisen

Asiakaspalvelussa toimiminen	palvelee asiakkaita yrityksen palvelumallin mukaisesti	palvelee asiakkaita yrityksen palvelumallin mukaisesti	palvelee asiakkaita yrityksen palvelumallin mukaisesti
Työympäristön siisteydestä ja järjestyksestä huolehtiminen	siistii ja järjestää työympäristön	siistii ja järjestää työympäristön omatoimisesti	siistii ja järjestää työympäristöään koko työskentelyn ajan
	tekee tarvittaessa astiahuollon tehtäviä puhdistaa kuljetusastiat ohjeen mukaan.	tekee tarvittaessa astiahuollon tehtäviä puhdistaa kuljetusastiat ohjeen mukaan omatoimisesti.	tekee tarvittaessa astiahuollon tehtäviä omatoimisesti puhdistaa kuljetusastiat omatoimisesti ja vastuullisesti.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruoanvalmistusmenetelmien ja -laitteiden käyttö	valmistaa tavallisimpia ruokalajeja ja leivonnaisia ruokaohjeiden mukaan ja ruokalajeille sopivin menetelmin ja laittein	valmistaa ruokalajeja ja leivonnaisia ruokaohjeiden mukaan ja ruokalajeille sopivin menetelmin ja laittein	valmistaa omatoimisesti ruokalajeja ja leivonnaisia ruokaohjeiden mukaan ja ruokalajeille sopivin menetelmin ja laittein
Raaka-aineiden käyttö	käyttää tilausruokien raaka-aineita tai komponentteja.	käyttää tilausruokien raaka-aineita tai komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla.	käyttää omatoimisesti tilausruokien raaka-aineita tai komponentteja tarkoituksenmukaisella tavalla.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruoka- ja tapakulttuurien tunteminen	hyödyntää tietoaan ruoka- ja tapakulttuurista siten, että valmistaa tavallisimpien tilaisuuksien luonteeseen sopivia ruokalajeja ja toimii tilaisuuksissa tapakulttuurin huomioiden	hyödyntää tietoaan ruoka- ja tapakulttuurista siten, että valmistaa omatoimisesti erilaisten tilaisuuksien luonteeseen sopivia ruokalajeja ja toimii tilaisuuksissa tapakulttuurin huomioiden	hyödyntää tietoaan ruoka- ja tapakulttuurista siten, että valmistaa itsenäisesti erilaisten tilaisuuksien luonteeseen sopivia ruokalajeja ja toimii tilaisuuksissa sujuvasti ja luontevasti
Erityisruokavalioiden valmistaminen ja tuotetietouden hyödyntäminen	muuntaa ohjeen mukaan tarvittavat ruokalajit erityisruokavalioksi	muuntaa ohjeen mukaan tarvittavat ruokalajit erityisruokavalioksi	muuntaa omatoimisesti tarvittavat ruokalajit erityisruokavalioksi
	tulkitssee ohjeen mukaan tuoteselosteita siten, että käyttää tuotetta oikealla tavalla erityisruokavalioiden valmistuksessa.	tulkitssee tuoteselosteita siten, että käyttää tuotetta oikealla tavalla erityisruokavalioiden valmistuksessa.	tulkitssee itsenäisesti tuoteselosteita siten, että käyttää tuotetta erityisruokavalioiden valmistuksessa.
4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan työtilanteissa	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan	toimii vastuullisesti työtilanteissa ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella oma-aloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä ja muun henkilöstön kanssa tilausruokien valmistustehtävissä	toimii työryhmän jäsenenä ja muun henkilöstön kanssa tilausruokien valmistustehtävissä	toimii aktiivisesti ja positiivisesti työryhmän jäsenenä ja muun henkilöstön kanssa tilausruokien valmistustehtävissä
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	noudattaa yhteisesti sovit- tuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa yhteisesti sovit- tuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan	noudattaa yhteisesti sovit- tuja ohjeita ja sääntöjä ja sitoutuu toimipaikan toimintaan
	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy asiallisesti ja hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolo- velvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolo- velvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolo- velvollisuusohjeita ja toimii hienotunteisesti.

AMMATTIOSAAMISEN NÄYTTÖ ARVIOINTINA

Hotelli-, ravintola- ja cateringalan perustutkinnon **Tilaus- ja juhlatarjoilu 20 osp** tutkinnon osan ammattiosaamisen näyttöjen toteuttamis- ja arviointisuunnitelma.

NÄYTÖN KUVAUS

Ammattiosaamisen näyttö muodostuu kokonäytöstä.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa ammattiosaamisen näytössä tai tutkintotilaisuudessa toimimalla ravitsemisalan yrityksen tai toimipaikan ennalta varattujen tilaus- ja juhlatilaisuuksien asiakaspalvelutehtävissä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. Hän kunnostaa asiakas- ja työtiloja, tarjoilee ruoka- ja juomatuotteita sekä huolehtii asiakas- ja työtilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Opiskelija tai tutkinnon suorittaja osoittaa kielitaustan mukaisesti alakohtaisen kielitaitonsa asiakaspalvelutilanteessa yhden edellä olevassa taulukossa kuvatun arvioinnin kohteen mukaisesti. Työtä tehdään siinä laajuudessa, että osoitettava osaaminen vastaa kattavasti tutkinnon perusteissa määrättyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteereitä.

NÄYTTÖÄ KUVAAVA LAUSE(ET) NÄYTTÖTODISTUKSESSA

Tilaus- ja juhlatilaisuuksien asiakaspalvelutehtävissä toimiminen työryhmän jäsenenä

NÄYTTÖYMPÄRISTÖ

Näyttö suoritetaan ensisijaisesti työpaikalla.
Erityistilanteissa ammattiosaamisen näyttö voidaan suorittaa oppilaitoksessa.

NÄYTÖN ARVIOIJAT

Arviointi perustuu arviointikeskusteluun ja opiskelijan tekemään itsearviointiin.
Ammattiosaamisen näytön arvosanan päättää/päättävät

- Alan opettaja(t)
- Työelämän edustajat
- em yhdessä

Ammattiosaamisen näyttöjen arviointiin osallistuvalla muulla henkilöllä kuin opettajalla tulee olla sellainen koulutuksella, työkokemuksella tai muulla tavalla hankittu asianomaisen alan osaaminen ja ammattitaito, jota voidaan pitää riittävänä ammattiosaamisen näyttöjen arvioinnissa. Opettajan tulee olla oman alansa asiantuntija. Jos opettaja on kelpoinen opettamaan ko. ammattiosaamisen näytön sisältöön liittyviä ammatillisia opintoja, hän on kelpoinen arvioimaan ao. opintoihin liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä. Arvioijien esteellisyyteen sovelletaan hallintolakia 434/2003, 27–29 §.

ARVIOINNIN KOHTEET JA KRITTEERIT OSAAMISEN ARVIOINNISSA

Opiskelijaa arvioidaan suhteessa ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja hänen osoittamaansa osaamista verrataan ennalta määriteltyihin arvioinnin kohteisiin ja arviointikriteereihin.

ARVIOINNIN KOHDE	ARVIOINTIKRITTEERIT		
1. Työprosessin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Tilaisuuden tai juhlan asiakaspalveluun valmistautuminen	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla ja huolehtii ulkoisesta olemuksestaan	tulee työvuoroon pukeutuneena tehtävän vaatimalla tavalla, ja ulkoisen olemus on huoliteltu
	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista	noudattaa työaikoja ja sopii tarvittaessa poikkeamista yrityksen tai toimipaikan toimintatavan mukaisesti
	perehtyy tilauksen ennakkotietoihin, ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin ohjeiden mukaisesti	perehtyy ennakkotietoihin, ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin	perehtyy ennakkotietoihin, ohjeisiin, tarjoilutapaan ja muihin yksityiskohtiin omatoimisesti
	kunnostaa ja varustaa asiakas- ja työtilat ohjeen mukaan	kunnostaa asiakas- ja työtilat omatoimisesti	kunnostaa asiakas- ja työtilat omatoimisesti tilaisuuden luonteen mukaisesti
	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta tutuissa tilanteissa	ottaa oman työnsä suunnittelussa huomioon turvallisuuden ja ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja ergonomisuutta	ottaa oman työnsä suunnittelussa itsenäisesti huomioon turvallisuuden ja soveltaa oppimaansa yllättävissäkin tilanteissa
Asiakaspalvelussa toimiminen	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti	ottaa asiakkaita vastaan ystävällisesti ja huomaavaisesti tilanteen mukaan
	tarjoilee ohjeen mukaisesti juomia ja ruokia	tarjoilee juomia ja ruokia tilaisuuteen soveltuvin tavoin	tarjoilee juomia ja ruokia tilaisuuteen soveltuvin tavoin
	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja	siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja omatoimisesti
Asiakastyytyväisyyden varmistaminen	hankkii palautetta ohjeen mukaan palveluista tai tuotteista tilaisuuden luonteeseen soveltuvilla tavoilla	hankkii palautetta palveluista tai tuotteista tilaisuuden luonteeseen soveltuvilla tavoilla sekä välittää palautteen eteenpäin	hankkii palautetta itsenäisesti palveluista tai tuotteista tilaisuuden luonteeseen soveltuvilla tavoilla sekä välittää palautteen eteenpäin
	huomioi asiakkaiden lähtemisen ystävällisesti.	huomioi asiakkaiden lähtemisen ystävällisesti.	huomioi asiakkaiden lähtemisen ystävällisesti tilaisuuden luonteen mukaisesti.
2. Työmenetelmien, -välineiden ja materiaalin hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruokien ja juomien tarjoilutapojen käyttö	käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti	käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti	käsittelee tarjoiluun tarkoitettuja astioita hygieenisesti ja huolellisesti

	tarjoilee lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia	tarjoilee lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia tilaisuuden luonteen mukaisesti	tarjoilee sujuvasti ja luontevasti lautasannoksia sekä tarjoaa, annostelee ja nostelee ruoka-annoksia tilaisuuden luonteen mukaisesti
	tarjoilee tilaisuuden juomia soveltuvin tavoin	tarjoilee tilaisuuden juomia soveltuvin tavoin	tarjoilee itsenäisesti tilaisuuden juomia soveltuvin tavoin
Tarjoiluvälineiden käyttö ja niiden toimivuuden varmistaminen	valitsee tarjoilutapoihin sopivat keskeisimmät välineet ja laitteet sekä huolehtii niiden toimivuudesta.	valitsee tarjoilutapoihin sopivat välineet ja laitteet sekä huolehtii niiden toimivuudesta omatoimisesti.	valitsee tarjoilutapoihin sopivat välineet ja laitteet sekä käyttää niitä vaihtelevissa työtilanteissa.
3. Työn perustana olevan tiedon hallinta	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Ruoka- ja tapakulttuurien mukainen toiminta	työskentelee etiketin mukaisesti	työskentelee etiketin mukaisesti huomioiden tilaisuuden luonteen	työskentelee sujuvasti etiketin mukaisesti huomioiden tilaisuuden luonteen
	noudattaa tilaisuuden mukaista ruoka- ja tapakulttuuria sekä aikataulua ohjeen mukaan	noudattaa tilaisuuden mukaista ruoka- ja tapakulttuuria sekä aikataulua	noudattaa tilaisuuden mukaista ruoka- ja tapakulttuuria luontevasti sekä aikataulua itsenäisesti
Anniskelussa toimiminen	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan	toimii asiakaspalvelussa ja myyntityössä anniskelusta säädettyjen määräysten ja ohjeiden mukaan
	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön	hallitsee voimassa olevan alkoholilainsäädännön
Tuotetuntemuksen hyödyntäminen	kertoo tilaisuuden luonteen mukaisesti asiakkaille tilaisuuden ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille	kertoo tilaisuuden luonteen mukaisesti asiakkaille tilaisuuden ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille	kertoo itsenäisesti tilaisuuden luonteen mukaisesti asiakkaille tilaisuuden ruoista ja juomista sekä niiden sopivuudesta tavallisimpia erityisruokavaliota noudattaville asiakkaille
Alakohtainen kielitaidon hallinta suomenkielisillä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti ruotsin kielellä ja yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta ruotsinkielisillä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen suomen kielellä ja selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen yhdellä vieralla kielellä	palvelee asiakkaita ruotsin ja suomen kielellä ja hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta muunkielisillä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä selviytyy auttavasti palvelutilanteesta yhdellä muulla kielellä	hoitaa palvelutilanteen suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä vieralla kielellä ja selviytyy auttavasti toisella kotimaisella kielellä	palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä, hoitaa palvelutilanteen joustavasti toisella kotimaisella kielellä ja yhdellä vieralla kielellä
Alakohtainen kielitaidon hallinta vieraskielisessä koulutuksessa	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä auttaa palvelutilanteessa asiakkaan eteenpäin yhdellä muulla kielellä.	hoitaa palvelutilanteen koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä yhdellä muulla kielellä.	palvelee asiakkaita koulutuskielen lisäksi suomen tai ruotsin kielellä sekä hoitaa palvelutilanteen joustavasti yhdellä muulla kielellä.

4. Elinikäisen oppimisen avaintaidot	Tyydyttävä T1	Hyvä H2	Kiitettävä K3
	Opiskelija		
Oppiminen ja ongelmanratkaisu	pystyy toimimaan ohjeiden mukaan	toimii vastuullisesti ja muuntaa toimintaansa annetun ohjeen mukaan.	toimii vastuullisesti ja muuntaa toimintaansa palautteen perusteella omaaloitteisesti
Vuorovaikutus ja yhteistyö	toimii työryhmän jäsenenä	toimii työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä tilaisuuden muun henkilöstön kanssa	toimii aktiivisesti työryhmän jäsenenä ja yhteistyössä tilaisuuden muun henkilöstön kanssa
Terveys, turvallisuus ja toimintakyky	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa	noudattaa omavalvontasuunnitelmaa
	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti	työskentelee ergonomisesti
Ammattietiikka	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä	noudattaa työehtosopimuksen mukaisia ja muita yhteisesti sovittuja ohjeita ja sääntöjä
	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen mukaisesti	käyttäytyy hyvien käyttäytymistapojen ja tilanteen vaatimusten mukaisesti
	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.	noudattaa vaitiolovelvollisuusohjeita.