SkillsFinland

Lajin tekninen kuvaus

504 Tarjoilija

1 Kilpailulajin perustiedot 3
2 Yhteiset teemat lajissa 5

© Skills Finland

1 Kilpailulajin perustiedot

1.1 Kilpailulajin lajinumero ja nimi

504 - Tarjoilija

1.2 Kilpailumuoto

Kilpailu on yksilökilpailu.

1.3 Kilpailijoiden ikäraja

22 vuotta.

1.4 Ammatilliset tutkinnot ja osaamisalat

Tämän lajin tehtävät perustuvat ravintola- ja catering-alan perustutkintoon sekä sen asiakaspalvelun osaamisalaan. Osaamisalan ammattinimike on tarjoilija. (Ravintola- ja catering-alan perustutkinto - ePerusteet)

Tarjoilija on myynnin ja asiakaspalvelun ammattilainen, joka työskentelee erilaisissa ravintola- ja asiakaspalveluympäristöissä. Työ edellyttää palveluhenkisyyttä, vuorovaikutustaitoja, myyntiosaamista sekä kykyä huomioida asiakkaiden erilaiset tarpeet.

Tarjoilija voi työskennellä ravintoloissa, henkilöstöravintoloissa, pubeissa, yökerhoissa, liikenneasemilla, kahviloissa, pikaruoka-, juhlapalvelu- tai matkailuyrityksissä sekä suurtalouden toimipaikoissa.

Työssään tarjoilija esittelee, suosittelee, myy ja tarjoilee tuotteita ja palveluita sekä huolehtii asiakastilojen kunnossapidosta. Työ edellyttää tarjoiluteknisiä taitoja, palveluetiketin tuntemusta, kielitaitoa sekä alkoholi- ja hygienialainsäädännön ja erityisruokavalioiden tuntemusta.

1.5 Yleiskuvaus kilpailulajista

Tarjoilija toimii asiakaspalvelutehtävissä erilaisin liikeideoin toimivissa ravintoloissa. Hän osaa kunnostaa asiakastiloja sekä esitellä, suositella, myydä ja tarjoilla asiakkaille tuotteita ja palveluja eri tarjoilutapoja käyttäen. Hän huomioi sekä yksittäiset asiakkaat että asiakasryhmät ja tekee yhteistyötä keittiöhenkilökunnan sekä muiden tarjoilijoiden kanssa.

Tarjoilija palvelee kotimaisia ja kansainvälisiä asiakkaita sekä toimii vastuullisesti, aktiivisesti ja asiakaslähtöisesti erilaisissa palvelutilanteissa. Työssä korostuvat vuorovaikutustaidot, palveluetiketin tuntemus, tuotetuntemus sekä kyky toimia muuttuvissa tilanteissa.

Työssään tarjoilija noudattaa anniskelu- ja hygieniamääräyksiä sekä huomioi kestävän kehityksen, yrittäjyyden, työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin periaatteet. Työ edellyttää suunnitelmallisuutta, organisointikykyä, ongelmanratkaisutaitoja sekä sujuvaa yhteistyötä työyhteisön kanssa.

Taitaja-kilpailussa kilpailija toimii työelämää vastaavissa asiakaspalvelutilanteissa ja toteuttaa erilaisia tarjoilu-, myynti- ja palvelutehtäviä ravintola-alan toimintaympäristöissä.

© Skills Finland
504 Tarjoilija

1.6 Kilpailulajin osaamisvaatimukset

Lajin kilpailutehtävien vaativuustaso perustuu ravintola- ja catering-alan perustutkinnon asiakaspalvelun osaamisalan tarjoilijan kiitettävän tason ammattitaitovaatimuksiin.

Kilpailussa arvioitava osaaminen perustuu seuraaviin osa-alueisiin:

- asiakaspalvelu ja myynti
- annosruokien ja juomien tarjoilu
- à la carte -tarjoilu
- juomien myynti ja tarjoilu
- tilaus- ja juhlatarjoilu
- katu- ja pikaruokapalvelut
- kahvilapalvelut
- huippuosaajana toimiminen

Kilpailijalta edellytetään, että hän:

- toimii ystävällisesti, palveluhenkisesti ja asiakaslähtöisesti erilaisissa palvelutilanteissa
- hallitsee aktiivisen myyntityön ja tuotteiden suosittelun
- toimii palveluetiketin mukaisesti
- kunnostaa ravintolasalin ja hallitsee kattamisen, erilaiset liinoitustavat sekä lautasliinataitokset
- hallitsee perustarjoilutaidot, kuten tarjottimen käytön ja lautasten kantamisen
- käyttää erilaisia tarjoilutekniikoita tarkoituksenmukaisesti
- tuntee juomatuotteet sekä hallitsee juomien myynnin ja tarjoilun
- osaa yhdistää ruokia ja juomia sekä tehdä juomasuosituksia
- valmistaa ja tarjoilee yleisimpiä juomasekoituksia ja erikoiskahveja
- huolehtii hygieniasta sekä ylläpitää siistiä ja turvallista työympäristöä
- toteuttaa kokous-, tilaus- ja juhlatarjoiluja
- hallitsee saliruokien valmistuksen, kuten liekityksen, paloittelun ja annostelun
- suunnittelee ja organisoi omaa työtään sekä hallitsee palveluprosessin kokonaisuutena
- toimii joutuisasti, tilanneherkästi ja tarkoituksenmukaisesti erilaisissa palvelutilanteissa
- kommunikoi sujuvasti asiakkaiden ja työyhteisön kanssa sekä toimii yhteistyössä muiden kanssa
- ratkaisee työssä esiin tulevia ongelmatilanteita
- hyödyntää toisen kotimaisen kielen ja englannin kielen perustaitoja työssään
- huomioi työskentelyssään ergonomian, yrittäjyyden, kestävän kehityksen, työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden periaatteet

© Skills Finland
504 Tarjoilija

2 Yhteiset teemat lajissa

2.1 Kestävä kehitys

Tarjoilijan työssä kestävä kehitys tarkoittaa ympäristövastuullista, sosiaalisesti vastuullista ja taloudellisesti kannattavaa toimintaa. Tarjoilija tuntee myymänsä tuotteet ja niiden taustat sekä edistää vastuullisia valintoja asiakaspalvelussa.

Ekologinen kestävyys

- suositaan sesonginmukaisia, kasvispainotteisia ja vastuullisesti tuotettuja tuotteita
- tuodaan asiakkaalle näkyväksi tuotteiden alkuperää ja vastuullisuutta
- minimoidaan hävikkiä yhteistyössä keittiön kanssa
- lajitellaan jätteet asianmukaisesti
- käytetään raaka-aineita ja muita resursseja tarkoituksenmukaisesti

Taloudellinen kestävyys

- toimitaan suunnitelmallisesti ja kustannustietoisesti
- vähennetään hävikkiä tehokkaalla varastonkierron hallinnalla
- ehkäistään virheitä huolellisella työskentelyllä
- käytetään työaikaa ja materiaaleja tehokkaasti

Sosiaalinen kestävyys

- toimitaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti työyhteisössä
- tehdään yhteistyötä eri työyhteisön toimijoiden kanssa
- edistetään työhyvinvointia ja hyvää työilmapiiriä
- noudatetaan alkoholi- ja hygienialainsäädäntöä vastuullisesti

Kestävän kehityksen periaatteet näkyvät tarjoilijan päivittäisessä työssä vastuullisena palveluna, hävikin minimoinnissa, turvallisissa toimintatavoissa sekä ympäristöä säästävissä ratkaisuissa.

2.2 Yrittäjyys

Tarjoilijan työssä yrittäjyys näkyy aktiivisena myyntityönä, asiakaslähtöisyytenä sekä vastuullisena ja tavoitteellisena toimintana. Työ edellyttää oma-aloitteisuutta, palveluasennetta ja kykyä toimia yrityksen tavoitteiden mukaisesti.

Yrittäjyysosaaminen näkyy työskentelyssä muun muassa seuraavasti:

- toimitaan yrityksen liikeidean ja toimintaperiaatteiden mukaisesti
- tehdään aktiivista lisämyyntiä ja tuotteiden suosittelua
- toimitaan oma-aloitteisesti, ennakoivasti ja ratkaisukeskeisesti
- huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja odotukset
- työskennellään vastuullisesti ja tehokkaasti
- edistetään palvelun laatua ja kannattavaa toimintaa
- kehitetään omaa osaamista jatkuvasti
- osallistutaan työyhteisön tavoitteiden saavuttamiseen

Yrittäjämäinen toimintatapa näkyy vastuullisena, joustavana ja asiakaslähtöisenä työskentelynä, joka tukee yrityksen menestystä ja asiakastyytyväisyyttä.

© Skills Finland

2.3 Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Tarjoilijan työssä työturvallisuus ja työhyvinvointi ovat olennainen osa ammattitaitoista työskentelyä. Turvalliset työmenetelmät, ergonominen työskentely ja hyvä yhteistyö tukevat sekä työn laatua että työssä jaksamista.

Työturvallisuus ja työhyvinvointi näkyvät työskentelyssä muun muassa seuraavasti:

- käytetään turvallisia työmenetelmiä kaikissa työtehtävissä
- liikutaan asiakastiloissa turvallisesti ja hallitusti
- huomioidaan ergonomiset työasennot ja työskentelytavat
- käytetään työvälineitä ja laitteita turvallisesti
- ehkäistään liukastumisia, törmäyksiä ja muita tapaturmia
- ylläpidetään siistiä ja turvallista työympäristöä
- noudatetaan hygienia- ja turvallisuusmääräyksiä
- tehdään yhteistyötä keittiön ja muun henkilökunnan kanssa sujuvan palveluprosessin varmistamiseksi
- tunnistetaan oma kuormitus ja huolehditaan työssä jaksamisesta

Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin periaatteet perustuvat ravintola- ja catering-alan työelämän käytäntöihin sekä alan turvallisuus- ja hygieniavaatimuksiin.

© Skills Finland