Grunnleggende ferdigheter på jobben:

Kafe- og restaurantmedarbeider

**Arbeidsoppgaver for kafe- og restaurantmedarbeider**:

* servere kunder mat og drikke
* ekspedere og veilede kunder
* bygge kunderelasjoner
* rydde og vaske
* oppdatere menyer
  + bestille varer og føre lagerlister
* arbeide som del av et team
* arbeide hygienisk og effektivt

**Lesing**

**Hver dag vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* lese vaktlister
* lese produktinformasjon på varer
* lese og kontrollere betalingskort og legitimasjon
* lese dokumenter og pakksedler ved mottak av varer
* lese menyer
* lese produktinnholdslister for å sjekke allergener og produktinnhold

**Regelmessig vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* lese bordbestillinger fra kunder
* lese oppskrifter og artikler knyttet til mat
* lese og forstå tilbud og informasjon om varer fra ulike leverandører
* sjekke lagerbeholdning på varer
* lese oppdatert informasjon fra Mattilsynet
* lese meldinger og e-post
* lese internrutiner knyttet til håndtering og behandling av mat
* lese tidsstempling og holdbarhetsdatoer

**Av og til vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* lese informasjon knyttet til eget arbeidsforhold
* lese planer for kampanjer og spesialtilbud til kundene
* lese innlegg og reaksjoner i sosiale medier
* lese og kontrollere rekvisisjoner
* lese rutiner og regler for håndtering av avvik
* lese HMS-informasjon
* lese faglitteratur i forbindelse med kurs og annen opplæring
* lese bruksanvisninger på utstyr og maskiner
* lese informasjon om avfallsrutiner på forskjellige produkter
* lese skjemaer og informasjon om eget arbeidsforhold

**Skriving**

**Hver dag vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* skrive logg fra eget skift
* skrive beskjeder og påminnelser til seg selv og andre
* registrere og kvittere for mottatte varer
  + dokumentere at rutiner for håndtering av produkter og avfall er korrekt utført

**Regelmessig vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* notere henvendelser fra kunder og leverandører
* fylle ut skjemaer ved avvik og reklamasjoner
* gi skriftlig informasjon og instruksjoner til kolleger og egen leder
* skrive meldinger og e-post
* fylle ut bestillingslister

**Av og til vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* fylle ut og kvittere på rekvisisjoner
* notere nye rutiner
* skrive oppslag og skilt for informasjon til kunder
* dokumentere avvik og hendelser i eget arbeid
* skrive notater og besvarelser i kurssammenheng
* fylle ut skjemaer og søknader knyttet til arbeidet
* skrive innlegg og svare på meldinger på sosiale medier
* kvittere for mottatte varer

**Muntlige ferdigheter**

**Hver dag vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* ta imot og svare på henvendelser
* få kunden til å føle seg velkommen
* presentere menyen og eventuelt dagens anbefalinger for kunden
* rapportere om hendelser i eget skift
* samtale med kolleger og leder for å koordinere arbeidet
* informere kunder om medlemsfordeler
* dele informasjon med kolleger ved vaktskifte

**Regelmessig vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* ta imot og behandle klager fra kunder
* få informasjon fra kolleger og leder
* snakke med distributører og leverandører
  + forstå betydningen av å yte service og kjenne godt til ulike kommunikasjonssituasjoner
* drøfte arbeidstid og skiftavvikling
* veileder kunder ved bruk av betalingsløsninger
* forklare allergeninnhold i ulike retter
* veilede kunder slik at de får en god opplevelse

**Av og til vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* + få informasjon om nye systemer, rutiner og produkter
  + delta i opplæring
  + få veiledning i riktige arbeidsstillinger og arbeidsteknikker
  + samtale med leder om egne arbeidsforhold og opplæringsbehov
  + diskutere og komme med innspill til verneombud og tillitsvalgt
  + rapportere om hendelser i eget skift til leder eller kolleger
  + forholde seg til misfornøyde kunder
  + vite hvordan man behandler ruspåvirkede, truende og voldelige kunder

**Regning**

**Hver dag vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* sjekke at antall varer stemmer med faktura ved leveranser
* kontrollere kundens kvittering ved klager
* registrere betaling
* forstå symboler og produktkodelister
  + kontrollere datoen på ulike varer
  + ta kassaoppgjør
  + skrive fakturagrunnlag

**Regelmessig vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* kontrollere egen lønnsslipp
* fylle ut timelister
* beregne priser og avslag angitt i prosent
* kontrollere regninger og fakturaer
* vurdere tilbud fra ulike leverandører
* kontrollere og vurdere pris på varer
* lese av måleinstrumenter

**Av og til vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* kontrollere varebeholdning
* gjøre overslag over mengder ved innkjøp
* organisere bordplasseringer ved større grupper
* beregne plass ved bordbestillinger

**Digitale ferdigheter**

**Hver dag vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* håndtere ulike betalingsløsninger
* søke i databaser
* betjene kortterminal
* registrere og kontrollere varer
* registrere arbeidstimer

**Regelmessig vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* sjekke vareinformasjon
* sende og motta meldinger og e-post
* bestille varer fra ulike leverandører
* registrere mottatte varer
* bruke smarttelefon og nettbrett med forskjellige apper tilknyttet oppgaver

**Av og til vil kafe- og restaurantmedarbeideren**

* ta bilder for å dokumentere hendelser eller avvik
* bruke bankens tjenester til å levere oppgjør
* finne fram og lagre kampanjemateriell
* hjelpe kunder med ulike betalingstjenester
* oppdatere seg innen HMS
* bruke ulike opplæringsressurser
* bruke sosiale medier for å reklamere for egen virksomhet
* holde seg oppdatert på miljøkrav i forhold til avfallshåndtering
* bruke QR- og strekkoder ved behov
* bruke standard kontorprogramvare
* bruke ulike digitale møteplasser for samarbeid og kommunikasjon